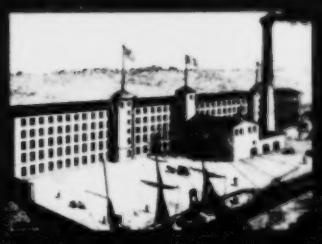
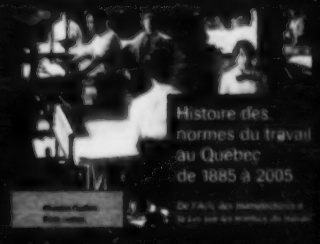
RAPPORT ANNUEL DE GESTION 2006-2007





Commission des normes du travail

Québec

Le Rapport annuel de gestion 2006-2007 a été rédigé
par la Commission des normes du travail.

Le lecteur peut également le consulter sur le
site Internet de la Commission, à la page suivante :

www.cnt.gouv.qc.ca

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2007
ISBN : 978-2-550-49645-8 (imprimé)
ISBN : 978-2-550-49646-5 (en ligne)
ISSN : 1708-1157 (imprimé)
ISSN : 1708-1165 (en ligne)

© Commission des normes du travail

Note : En vue d'alléger le texte, la forme masculine désigne
désigne tant les femmes que les hommes.

Le Rapport annuel de gestion 2006-2007 présente, avec autorisation,
des illustrations, des photos et des passages extraits de l'ouvrage *Histoire
des normes du travail au Québec de 1885 à 2005* dont tous les droits sont
réservés pour tous les pays. Toute reproduction par quelque procédé
que ce soit et toute traduction, même partielles, sont interdites sans
l'autorisation des Publications du Québec.

Imprimé sur du papier 100 % postconsommation et traité sans chlore.

2008-00395/

Québec, le 11 juin 2007

Monsieur Michel Bissonnet
Président de l'Assemblée nationale
Hôtel du Parlement
Québec (Québec) G1A 1A3

Monsieur le Président,

J'ai l'honneur de vous transmettre le Rapport annuel de gestion 2006-2007 de la Commission des normes du travail pour l'exercice financier se terminant le 31 mars 2007.

Ce document fait état des résultats de la Commission au regard de ses engagements publics et rend compte de l'ensemble de ses activités.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Président, l'expression de mes sentiments distingués.

Le ministre du Travail,

David Whissell

Québec, le 6 juin 2007

Monsieur David Whissell
Ministre du Travail
200, chemin Sainte-Foy, 6e étage
Québec (Québec) G1R 5S1

Monsieur le Ministre,

Conformément à l'article 26 de la Loi sur les normes du travail, j'ai le plaisir de vous présenter le Rapport annuel de gestion 2006-2007 de la Commission des normes du travail.

Ce document fait état des résultats de la Commission au regard de ses engagements publics et rend compte de l'ensemble de ses activités pour l'exercice se terminant le 31 mars 2007.

Je vous prie d'agréer, Monsieur le Ministre, l'assurance de ma haute considération.

Le président-directeur général,

Me André Brochu

Table des matières

Message du président-directeur général 5

Déclaration de la direction 6

Rapport de validation de la vérification interne 7

Les faits saillants pour 2006-2007 8

Présentation de la Commission 10

La mission 10

La clientèle 10

Le conseil d'administration 10

L'organisation 12

CHAPITRE 1
Les résultats des engagements de la Commission 17

Le Plan stratégique 2004-2008 19

La Déclaration de services aux citoyens 29

Les plaintes concernant la qualité des services 32

CHAPITRE 2
Les services à la clientèle 35

Les activités d'information et de prévention 35

Les demandes de renseignements 37

Les activités de surveillance de l'application de la loi 38

L'étalement des heures de travail 39

Le traitement des plaintes 39

Le traitement des plaintes pécuniaires 40

Le traitement des plaintes pour pratique interdite 42

Le traitement des plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante 44

Le traitement des plaintes pour harcèlement psychologique 45

Les activités de médiation 46

Les demandes de révision 47

CHAPITRE 3
La capacité organisationnelle 50

Le personnel 50

Les ressources informationnelles 51

Les ressources matérielles 53

Les ressources financières 54

La gestion des risques 55

CHAPITRE 4
Les dossiers liés à des exigences gouvernementales 58

L'accès à l'information 58

La protection des renseignements personnels 58

La politique linguistique et le plan de francisation des technologies de l'information 58

L'éthique et la déontologie des administrateurs publics 59

Les engagements et les réalisations en matière d'allégement réglementaire et administratif pour les entreprises 60

L'accès à l'égalité d'emploi et le plan d'embauche 60

Le développement durable 60

CHAPITRE 5
Les états financiers 61

Rapport de la direction 62

Rapport du vérificateur 63

États financiers 64

Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec 73

Annexes

1 Déclaration de services aux citoyens 74

2 Résultats du sondage auprès des salariés ayant déposé une plainte auprès de la Commission sur le respect de certains aspects de la Déclaration de services aux citoyens 77

3 Répartition, par région administrative, des plaintes reçues selon le type de plainte, 2006-2007 78

4 Répartition, par région administrative, des normes en infraction déclarées dans les plaintes pécuniaires réglées, 2006-2007 79

5 Résultats du traitement des plaintes pécuniaires selon le motif de fermeture 80

6 Résultats des plaintes réglées pour pratique interdite selon le motif invoqué, 2006-2007 81

7 Résultats du traitement des plaintes pour pratique interdite selon le motif de fermeture 82

8 Résultats du traitement des plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante selon le motif de fermeture 83

9 Résultats du traitement des plaintes pour harcèlement psychologique selon le motif de fermeture 84

10 Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la Commission des normes du travail 85

11 L'accès à l'égalité d'emploi et le plan d'embauche 88

12 Lois et règlements 91

13 Publications de la Commission 92

Liste des tableaux

Tableau 1
Sommaire des résultats du Plan stratégique 2004-2008 19

Tableau 2
Résultats de l'atteinte des engagements de la Déclaration de services aux citoyens 30

Tableau 3
Traitement des plaintes concernant la qualité des services 32

Tableau 4
Activités d'information et de prévention 35

Tableau 5
Demandes de renseignements 37

Tableau 6
Résultats du programme de surveillance de l'application de la Loi sur les normes du travail et de la Loi sur la fête nationale 38

Tableau 7
Demandes d'autorisation de l'étalement des heures de travail 39

Tableau 8
Volume de traitement des plaintes 40

Tableau 9
Volume de traitement des plaintes pécuniaires 41

Tableau 10
Volume de traitement des plaintes pour pratique interdite 43

Tableau 11
Volume de traitement des plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante 44

Tableau 12
Volume de traitement des plaintes pour harcèlement psychologique 46

Tableau 13
Résultats des activités de médiation 47

Tableau 14
Demandes de révision 47

Tableau 15
Investissements en matière de ressources informationnelles 51

Message du président-directeur général

C'est avec fierté que je présente, à titre de président-directeur général et au nom des membres du conseil d'administration de la Commission des normes du travail et de tout son personnel, notre rapport annuel de gestion pour l'exercice 2006-2007.

Tous et toutes ont déployé des efforts importants afin de relever les défis liés à la mission de la Commission, de respecter ses engagements envers la clientèle et de faire en sorte que l'amélioration des services soit au cœur de chacune de ses réalisations.

Dans cet esprit, la Commission privilégie la prévention et la responsabilisation de sa clientèle afin de l'aider à mieux connaître, appliquer et respecter les normes du travail. Elle poursuit aussi la révision de ses processus afin d'optimiser ses façons de faire. De même, déterminée à offrir des services de qualité, elle maintient son orientation vers une plus grande offre de services en ligne. Le présent rapport fait état de plusieurs autres réalisations qui ont contribué à améliorer le service à la clientèle. Également, les objectifs stratégiques que la Commission s'est fixés sont généralement atteints et ses engagements de services aux citoyens, majoritairement respectés.

Si, de nouveau cette année, la Commission a été en mesure de remplir les fonctions liées à sa mission et de respecter ses engagements publics, c'est assurément grâce à son personnel, que je remercie grandement. Je tiens également à remercier les membres du conseil d'administration pour leur apport substantiel. Ensemble, nous avons œuvré afin que soit honoré le contrat social de travail qui lie salariés et employeurs québécois.

Je vous invite donc à parcourir le Rapport annuel de gestion 2006-2007 de la Commission pour en savoir davantage sur l'ensemble de ses réalisations. Ce document montre que l'exercice 2006-2007 aura été déterminant sur le plan des moyens utilisés pour accroître le respect de la loi. Je peux ainsi vous assurer que nous sommes résolument engagés dans la voie de l'amélioration continue de nos services.

Me André Brochu

Déclaration de la direction

L'information contenue dans le présent rapport annuel de gestion relève de la responsabilité de la direction de la Commission des normes du travail. Cette responsabilité porte sur la fiabilité des données contenues dans le rapport et des contrôles afférents.

La vérification interne a procédé à un examen des données de gestion présentées dans le rapport annuel de gestion et nous a soumis un rapport. Celui-ci conclut que l'examen n'a rien révélé qui porte à croire que les résultats, indicateurs et explications contenus dans le présent rapport ne sont pas plausibles et cohérents.

À notre connaissance, les résultats et les données du Rapport annuel de gestion 2006-2007 de la Commission :

- décrivent fidèlement sa mission, ses mandats, ses valeurs et ses orientations stratégiques ;
- présentent ses objectifs, ses indicateurs, ses cibles à atteindre et ses résultats, ainsi que ses principaux résultats opérationnels ;
- présentent des données exactes et fiables.

Le contenu du présent rapport annuel de gestion a été approuvé par le comité de direction ainsi que par le conseil d'administration de la Commission, après recommandation de son comité de vérification.

Nous nous déclarons satisfaits des pratiques et des méthodes utilisées pour produire et évaluer le rapport annuel de gestion.

André Brochu
Président-directeur général

Jocelyn Girard
Vice-président aux services à la clientèle

Jean-Guy Lemieux
Secrétaire général et responsable de la vérification interne

Brigitte Pelletier
Vice-présidente aux communications, à la recherche et à la qualité

Guy Poirier
Directeur général des affaires juridiques

Gaétan Thériault
Directeur général des services à la gestion

Québec, juin 2007

Rapport de validation de la vérification interne

Me André Brochu
Président-directeur général
Commission des normes du travail

Monsieur le président-directeur général

Nous avons procédé à l'examen des résultats, des indicateurs, des explications et de l'information présentés dans le rapport annuel de gestion de la Commission des normes du travail pour l'exercice terminé le 31 mars 2007. La responsabilité de l'exactitude, de l'intégralité et de la divulgation de ces données incombe à la direction de la Commission.

Notre responsabilité consistait à évaluer le caractère plausible et la cohérence de l'information, en nous basant sur le travail que nous avons réalisé au cours de notre examen.

Les travaux ont consisté à obtenir des renseignements et des pièces justificatives, à mettre en œuvre des procédés analytiques, à documenter le fonctionnement des mécanismes de compilation, à réviser des calculs et à discuter de l'information fournie. Les travaux ne visaient pas à évaluer le contrôle interne ni à effectuer des sondages. Cet examen ne constitue pas une vérification.

Au terme de notre examen, nous concluons que l'information contenue dans le rapport annuel de gestion nous paraît, à tous égards importants, plausible et cohérente.

Le responsable de la vérification interne,

Jean-Guy Lemieux

Québec, le 18 mai 2007

Les faits saillants pour 2006-2007

La présente section fait état des principales réalisations et des résultats globaux qui ont marqué l'exercice financier 2006-2007 et qui sont décrits plus en détail dans les prochains chapitres.

Une campagne d'information d'envergure

S'appuyant sur les données obtenues à la suite d'une enquête sur le taux de respect de la loi, la Commission a réalisé, au cours de l'exercice 2006-2007, une campagne d'information préventive ayant pour thème « Au travail, vous avez droit à tous les détails ». Cette campagne visait une meilleure connaissance des quatre normes les plus souvent enfreintes : la majoration des heures supplémentaires, les jours fériés, les vacances et le bulletin de paie. Elle avait pour objectif d'amener non seulement les salariés de secteurs d'emplois atypiques, mais également les employeurs, à consulter un modèle de bulletin de paie présenté dans le site Internet de la Commission. Les résultats obtenus, notamment une augmentation considérable du nombre de consultations du site, montrent que cette campagne a joué un rôle pédagogique important et qu'elle a incité la clientèle à s'informer davantage.

La révision des processus en matière de services à la clientèle

La révision des processus de la Commission en matière de services à la clientèle s'inscrit dans une démarche d'amélioration continue de ses façons de faire afin d'optimiser la prestation des services offerts. La révision amorcée au cours de l'exercice 2005-2006 vise une plus grande efficacité et une plus grande efficience dans un contexte où la Commission, à la demande du gouvernement, ne peut compenser que partiellement les départs à la retraite au sein de son personnel. À cette fin, au cours de l'exercice 2006-2007, un diagnostic de la situation actuelle a été posé et les meilleures pratiques ont été relevées. Lors de consultations menées auprès du personnel, la direction a été à même de présenter et de valider de nouvelles façons de faire.

La révision du processus de traitement des plaintes pénales

La Commission souhaite accroître le degré de respect de la loi dans une perspective de prévention et de responsabilisation accrue des employeurs et des salariés. Cette orientation souligne la nécessité d'une intervention plus contraignante de la Commission auprès des employeurs qui ignorent volontairement la loi et l'enfreignent de façon persistante. Ceux-ci, bien qu'ils soient peu nombreux, drainent en effet une part importante des ressources de la Commission, soulevant des enjeux d'efficacité, d'efficience et de crédibilité. Ainsi, dans un souci d'équité envers l'ensemble des employeurs et des salariés du Québec, la Commission se devait de renforcer sa capacité à faire respecter la loi. C'est dans cet esprit qu'elle a élaboré un plan d'action qui s'inscrit dans un modèle de prévention visant à limiter le dommage par la dissuasion et la réparation. À ce jour, des guides d'application à l'intention du personnel ont été produits et la formation qui lui est destinée a été complétée. La Commission prépare les premiers avis d'infraction qui seront envoyés préalablement à une poursuite pénale éventuelle devant le tribunal à l'encontre d'employeurs récalcitrants et récidivistes. La poursuite sera engagée par les avocats de la Commission, selon une approche permettant de bénéficier d'une collaboration étroite entre les membres du personnel spécialisés dans le traitement de tels dossiers. Ainsi, les plaintes pénales pourront être entièrement traitées par la Commission, d'une façon adaptée à sa structure et à ses façons de faire.

Lancement d'un ouvrage sur l'histoire des normes du travail

Le 10 octobre 2006, dans le cadre des activités mises en œuvre pour souligner ses 25 années d'existence, la Commission a procédé au lancement du livre *Histoire des normes du travail au Québec de 1885 à 2005*. L'événement s'est tenu à l'Assemblée nationale en présence du ministre du Travail et de nombreux invités. Cet ouvrage est destiné aux spécialistes du droit et des sciences humaines, aux étudiants et à tous ceux qui

s'intéressent à l'histoire du Québec. Il a été réalisé par la Commission, qui l'a coédité avec Les Publications du Québec. On peut se le procurer chez les libraires ou au www.publicationsduquebec.gouv.qc.ca.

Des communications internes mobilisatrices

Le plan cadre de communication de la Commission situe les communications internes comme une composante prioritaire de mobilisation du personnel. Au cours de l'exercice 2006-2007, la Commission a réaffirmé l'importance accordée à l'information de son personnel et a précisé, dans une politique de communication interne, la portée des différents outils de communication interne et les lignes directrices devant guider leur utilisation. Le principal d'entre eux est l'intranet. De nouvelles sections y ont été intégrées afin de favoriser la diffusion de contenus d'intérêt pour le personnel, dont la fonction de veille qui informe sur les développements dans le monde du travail, ainsi qu'un compte rendu journalistique des principaux sujets abordés lors des réunions du comité de direction de la Commission. De plus, la Commission a organisé des conférences midi animées par des membres de son personnel ou par des personnes invitées. Treize rencontres ont été tenues à Québec et à Montréal. Elles ont porté sur quatre dossiers majeurs de la Commission. Les conférences ont été filmées et rediffusées dans l'intranet pour assurer leur accessibilité à tout le personnel.

La performance financière

Au terme de son exercice financier 2006-2007, la Commission a généré un excédent des dépenses sur les revenus de 0,7 million de dollars, alors que son budget pour cet exercice prévoyait un tel excédent de 2,2 millions. Cet excédent tient compte des ajustements salariaux attribuables à l'équité salariale qui se chiffrent à 1 million de dollars.

La prestation de services en ligne

Conformément à son objectif stratégique concernant la prestation de services en ligne, à ses orientations en matière de services en ligne et à la vision gouvernementale, la Commission a poursuivi la réalisation de son plan d'action visant à déployer, sur un horizon de quatre ans, des services permettant à sa clientèle d'effectuer une gamme de transactions en ligne. Ainsi, au cours de l'exercice 2006-2007, la Commission a implanté quatre services en ligne à l'usage de sa clientèle.

La qualité de vie au travail

Au cours de l'exercice 2006-2007, la Commission a adopté et mis en œuvre la Politique sur la qualité de vie au travail ainsi qu'un plan d'action. Ceux-ci ont été élaborés par un comité paritaire sur la qualité de vie au travail. Ce comité, mis en place pour assurer l'adéquation entre les besoins des personnes et ceux de l'organisation, a utilisé, pour la rédaction, les résultats d'un sondage mené auprès du personnel en 2005-2006. Il a également proposé des mesures pour favoriser l'implantation de la nouvelle politique, dont un guide en matière de reconnaissance. La Commission estime en effet primordial que ses préoccupations en matière de qualité de vie au travail fassent partie intégrante de son activité globale et guident sa gestion des ressources humaines. Elle en fait donc la promotion afin d'assurer un milieu de vie de qualité à tout son personnel et de favoriser la mobilisation, l'engagement et, par conséquent, l'efficacité organisationnelle.

Présentation de la Commission

Cette section contient des informations de base sur la Commission, sur sa mission, sa clientèle et sa structure administrative.

La mission

La mission de la Commission des normes du travail est de surveiller la mise en œuvre et l'application des normes du travail au Québec. La Commission favorise un partenariat avec les salariés, les employeurs, le gouvernement, les associations de salariés et d'employeurs, de même qu'avec la Commission des relations du travail. Elle contribue ainsi à l'établissement et au maintien de relations justes et harmonieuses entre salariés et employeurs, plus particulièrement pour ceux qui sont sans convention collective.

Créée en vertu de la Loi sur les normes du travail en 1980, la Commission des normes du travail est une personne morale de droit public constituée au sens du Code civil du Québec. Elle fait rapport au ministre du Travail.

En vertu de l'article 5 de la loi, la Commission exerce les fonctions suivantes :

- informer et renseigner la population sur les normes du travail ainsi que les salariés et les employeurs sur leurs droits et leurs obligations prévus par la loi;
- surveiller l'application des normes du travail et transmettre, s'il y a lieu, ses recommandations au ministre;
- recevoir les plaintes des salariés et les indemniser dans la mesure prévue par la loi et les règlements;
- tenter d'amener les salariés et les employeurs à s'entendre quant à leurs mésententes relatives à l'application de la loi et des règlements.

Pour jouer efficacement son rôle, la Commission doit fournir une information claire et uniforme à la population, traiter rapidement les plaintes des salariés et favoriser, dans un délai raisonnable, le règlement équitable des différends entre salariés et employeurs. A cet effet, elle privilégie divers modes d'intervention selon les besoins de la clientèle. Enfin, la Commission doit adresser des recommandations au ministre en vue de rendre plus efficace l'application de la Loi sur les normes du travail, de la Loi sur la fête nationale et d'un certain nombre de règlements.

La clientèle

Selon les dernières données fournies par Statistique Canada, le Québec comptait, en 2006, environ 3 234 000 salariés. La Commission évalue que près de 2 911 000 (90 %) de ces salariés étaient assujettis à la Loi sur les normes du travail et que 1 686 000 de ces salariés assujettis (58 %) n'avaient que cette loi pour encadrer leurs conditions de travail.

D'après les données de Revenu Québec, le Québec comptait 248 252 employeurs en 2006. La Commission des normes du travail évalue que 244 000 d'entre eux (98 %) étaient assujettis à la Loi sur les normes du travail et que 201 000 employeurs assujettis (82 %) n'avaient que cette loi pour encadrer les conditions de travail au sein de leur entreprise.

Le conseil d'administration

Le conseil d'administration de la Commission est composé d'au plus treize membres nommés par le gouvernement, dont un président. Celui-ci, mandaté pour cinq ans, préside les séances du conseil et agit également à titre de directeur général de la Commission. Les autres membres, qui doivent venir en nombre égal du milieu des salariés et du milieu des employeurs, sont nommés pour un mandat de trois ans. La loi prévoit que lorsque les membres se réunissent, le quorum est fixé à la majorité et les décisions sont également prises à la majorité des voix avec vote prépondérant du président en cas d'égalité.

Me André Brochu

M. Daniel Charron

M. Jacques Fortin

M. Florent Francœur

Me Gaston Lafleur

M. Harold Roy

M. Louis Bolduc

Mme Marie-Christine Gingras

Mme Ana Luisa Iturriaga

Mme Marie-Christine Larouche

Mme Marie Leahey

Mme Mélanie Presseault

Au cours de l'exercice 2006-2007, le conseil a tenu quatre séances, soit les 24 mai, 28 septembre et 13 décembre 2006 ainsi que le 21 mars 2007. Les principaux sujets discutés à l'occasion de ces séances ont été :

- l'adoption des états financiers de l'exercice terminé au 31 mars 2006;
- l'adoption du Rapport annuel de gestion 2005-2006;
- la contribution de la Commission des normes du travail au financement de la Commission des relations du travail;
- le plan d'action concernant les employeurs récalcitrants et récidivistes;
- la description et la planification du mandat d'analyse des règles de gouvernance de la Commission;
- le plan de détermination et de maintien des services essentiels;
- le suivi de la mise en œuvre des objectifs du Plan stratégique 2004-2008;
- le suivi de la situation budgétaire au cours de l'exercice 2006-2007;
- l'adoption du budget 2007-2008.

Trois comités relèvent du conseil d'administration : le comité de vérification, le comité sur la planification stratégique et le comité sur la gouvernance. Des membres du conseil d'administration siègent à chacun de ces comités. Y sont invités, selon les sujets traités, des représentants désignés issus de la direction de la Commission.

Les membres du conseil d'administration pour l'exercice 2006-2007

Me André Brochu, président

Membres provenant du milieu des employeurs :

M. Jacques Fortin, provenant du groupe des employeurs

M. Florent Francœur, provenant du groupe des employeurs du milieu de la grande entreprise

Me Gaston Lafleur, provenant du groupe des employeurs du milieu de la petite et de la moyenne entreprise

M. Harold Roy, provenant du groupe des employeurs

M. Daniel Charron, provenant du groupe des employeurs *

* Démissionne le 12 juillet 2006

Membres provenant du milieu des salariés :

M. Louis Bolduc, provenant du groupe des salariés syndiqués

Mme Marie-Christine Gingras, provenant du groupe de la famille

Mme Ana Luisa Iturriaga, provenant du groupe des communautés culturelles

Mme Marie-Christine Larouche, provenant du groupe des salariés non syndiqués

Mme Marie Leahey, provenant du groupe des femmes

Mme Mélanie Presseault, provenant du groupe des jeunes

L'organisation

L'organigramme présente les composantes de la structure administrative de la Commission des normes du travail qui était en vigueur au 31 mars 2007.

Organigramme en date du 31 mars 2007

Le président-directeur général

Le président-directeur général coordonne l'ensemble des unités administratives de la Commission. Il est chargé de son administration et de sa direction. Il préside le conseil d'administration, établit le lien entre ce dernier et l'organisation de la Commission et s'assure que celle-ci remplit sa mission, conformément à la Loi sur les normes du travail et ses règlements ainsi qu'à la Loi sur la fête nationale.

Par ailleurs, le président-directeur général structure l'organisation de la Commission, lui assure les ressources suffisantes et mobilise son personnel. Il détermine et planifie, avec le comité de direction, les priorités organisationnelles. De concert avec le conseil d'administration, il définit les orientations, les politiques et les objectifs relatifs à la mise en œuvre et à l'application de la loi. Il conduit les affaires de la Commission en relation constante avec le ministre responsable, le conseil d'administration et les gestionnaires. Il conseille le ministre sur la révision des dispositions de la Loi sur les normes du travail ainsi que de la Loi sur la fête nationale. Enfin, il représente la Commission auprès de différents forums et s'assure de maintenir des relations étroites avec les administrateurs responsables de l'application des normes du travail dans d'autres juridictions.

Le Secrétariat général et la Vérification interne

Le secrétaire général coordonne les relations entre le bureau du président, le cabinet du ministre du Travail et certains autres organismes. Il remplit la fonction de secrétaire du conseil d'administration en maintenant à jour la liste des membres, en donnant tous les avis de convocation et en rédigeant les procès-verbaux des séances. Il est le gardien du sceau de la Commission et a la responsabilité de conserver les archives et les documents officiels de la Commission. Il est en outre chargé de la production du rapport annuel de gestion.

Le secrétaire général est responsable de l'accès aux documents et de la protection des renseignements personnels, en vertu de la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels, ainsi que de l'application de la politique relative à l'emploi et à la qualité de la langue française. Il agit également à titre de répondant en matière d'éthique gouvernementale et auprès du Commissaire au lobbyisme.

Le secrétaire général est également responsable de la vérification interne. Cette fonction est une activité indépendante et objective qui donne à la Commission une assurance relativement au degré de maîtrise de ses opérations et lui apporte ses conseils pour les améliorer. Elle aide la Commission à atteindre ses objectifs en évaluant, par une approche systématique et méthodique, ses processus de gestion des risques, de contrôle et de gouverne d'entreprise, de même qu'en faisant des propositions pour accroître l'efficacité de ses processus.

La Direction générale des affaires juridiques

La Direction générale des affaires juridiques assure le traitement des plaintes en matière de poursuites en réclamation civile, de représentation des salariés victimes d'une pratique interdite, de congédiement fait sans une cause juste et suffisante ou de harcèlement psychologique, en plus de représenter les salariés devant les tribunaux. Elle s'occupe aussi des services juridiques et du service-conseil auprès de la Commission sur les aspects légaux, de même qu'en matière d'interprétation et d'application de la Loi sur les normes du travail et de ses règlements ainsi que de la Loi sur la fête nationale.

La Vice-présidence aux services à la clientèle

La Vice-présidence aux services à la clientèle coordonne et gère l'ensemble des activités et des ressources nécessaires à la surveillance de l'application de la Loi sur les normes du travail et de ses règlements ainsi que de la Loi sur la fête nationale.

André Brochu
Président
directeur général

Jocelyn Girard
Vice-président aux
services à la clientèle

Brigitte Pelletier
Vice-présidente aux
communications, à la
recherche et à la qualité

Jean-Guy Lemieux
Secrétaire général et
responsable de la
vérification interne

Gaetan Thériault
Directeur général
des services à la gestion

Guy Poirier
Directeur général des
affaires juridiques

Par l'intermédiaire de ses quatorze directions régionales, de son Service des renseignements ainsi que de sa Direction du soutien aux services à la clientèle, elle répond aux demandes de renseignements de la clientèle, reçoit et traite les plaintes des salariés et assure les fonctions de médiation prévues dans la loi. Elle est responsable de l'élaboration et de la mise en œuvre du programme de surveillance de l'application de la Loi sur les normes du travail et de ses règlements, ainsi que de la Loi sur la fête nationale, de même que des programmes de prévention. La Vice-présidence aux services à la clientèle fournit l'encadrement et le soutien nécessaires au personnel chargé de l'application de la législation et du traitement des plaintes, en élaborant et en mettant à jour les guides et les manuels de procédures, tout en assurant les activités de formation, de mise en œuvre des services et de pilotage des systèmes d'information utilisés.

La Vice-présidence aux communications, à la recherche et à la qualité

La Vice-présidence aux communications, à la recherche et à la qualité coordonne les activités de communication et d'information, les campagnes d'intérêt général ainsi que les relations publiques. En plus d'assurer les activités de recherche, d'évaluation, d'analyse et de sondage, elle est responsable de l'évaluation de la satisfaction de la clientèle, de la coordination des travaux liés à l'élaboration, au suivi et à la mise à jour des composantes de la planification stratégique et de la Déclaration de services aux citoyens. Elle est également responsable de la gestion des plaintes relatives à la qualité des services et voit au maintien des connaissances et au rayonnement de la Commission en matière de harcèlement psychologique. Elle assure l'arrimage nécessaire de ces composantes avec les autres plans organisationnels et outils de gestion découlant du cadre de gestion axé sur les résultats, institué par la Loi sur l'administration publique. Enfin, elle est responsable des activités d'évaluation de programmes et de veille stratégique et pilote l'implantation et l'intégration du modèle de prévention dans les différents champs d'activités de la Commission.

La Direction générale des services à la gestion

La Direction générale des services à la gestion a pour mandat général d'assurer une saine gestion des ressources nécessaires à l'accomplissement de la mission de la Commission. Elle conseille et soutient la direction et les gestionnaires dans la planification et la gestion des ressources; elle met en place, en collaboration avec ses partenaires, les programmes, les processus et les systèmes requis.

Dans l'accomplissement de ce mandat, la Direction générale des services à la gestion administre l'ensemble des règles et pratiques de gestion du personnel et des ressources financières, matérielles et informationnelles de la Commission. Elle prépare le budget et produit les états financiers. Elle supervise l'application des règles administratives en cette matière et voit à l'application du règlement sur le prélèvement autorisé par la Loi sur les normes du travail.

Elle coordonne le développement et l'entretien des systèmes de gestion de l'information ainsi que le soutien en matière de télécommunications, de courrier et de messagerie. Elle fournit les services et l'expertise-conseil en matière de gestion des ressources humaines, financières et de l'approvisionnement, de même qu'en matière de gestion et d'aménagement des espaces. Elle fournit conseil et expertise en gestion de la sécurité intégrée et coordonne la mise en œuvre du plan d'action en ce domaine.

La Direction générale des services à la gestion conseille et guide la Commission dans son développement organisationnel en vue de faire face aux changements prévisibles dans son environnement externe en ce qui concerne, notamment, la gestion des ressources et l'utilisation des nouvelles technologies de l'information. Elle assure la coordination des travaux pour la mise en place de la prestation de services en ligne, l'organisation du travail et le regroupement des services administratifs, ainsi que d'autres dossiers liés à des objectifs gouvernementaux

Photolithographie, 26 février 1874, don de Mr. Charles de Volpi, Musée McCord d'histoire canadienne, M979.87.360

La fabrique de coton d'Hochelaga

La manufacture de coton d'Hochelaga de Victor Hudon est une importante filature au XIX[e] siècle. Elle compte 250 ouvriers en 1874.

À l'époque, plusieurs femmes et de nombreux enfants, qui n'ont parfois que 9 et 10 ans, sont employés dans les usines de fabrication de coton à un salaire toujours inférieur à celui des hommes. Les apprentis fileurs ou tisseurs, pour leur part, travaillent souvent gratuitement durant plusieurs semaines.

Les longues semaines de travail (comptant souvent 60 heures), les bas salaires et la discipline sont le lot des ouvriers des usines de textiles du XIX[e] siècle. De plus, les machines, notamment leurs engrenages et leurs pièces mobiles, rendent le milieu de travail très dangereux.

CHAPITRE 1

LES RÉSULTATS DES ENGAGEMENTS DE LA COMMISSION

Ce chapitre présente les résultats des engagements de la Commission liés aux objectifs de son plan stratégique pour 2004-2008 et aux engagements de sa déclaration de services aux citoyens. Il traite également des plaintes reçues relativement à la qualité des services rendus par la Commission.

Dès 2001, la Commission des normes du travail a adopté un cadre de gestion comportant un plan stratégique, une déclaration de services aux citoyens et un rapport annuel de gestion.

Le Plan stratégique 2004-2008 a été adopté en décembre 2004. Ses principales composantes sont présentées dans le diagramme qui suit.

Quant à la Déclaration de services aux citoyens, certaines de ses composantes ont fait l'objet d'une révision au cours de l'exercice 2005-2006. La nouvelle déclaration a été adoptée à la fin de l'exercice 2005-2006 et est entrée en vigueur le 1er avril 2006. Son contenu intégral est présenté à l'annexe 1.

Diagramme présentant les choix stratégiques pour 2004-2008

MISSION

La Commission surveille la mise en œuvre et l'application des normes du travail.

VISION

Notre vision est que, grâce à nos efforts, la population du Québec connaisse la Loi sur les normes du travail, que les salariés et les employeurs bénéficient du respect des conditions de travail prévues par la loi et que les plaintes relatives à son application soient traitées avec équité et efficacité.

ENJEUX	Le respect des normes du travail	La qualité des services	L'adaptation du régime universel des conditions de travail à l'évolution du marché du travail	La performance de l'organisation
ORIENTATIONS STRATÉGIQUES	Accroître le degré de respect de la loi dans une perspective de prévention et de plus grande responsabilisation des employeurs et des salariés.	Adapter la prestation de services à l'évolution des besoins et des attentes de la clientèle et des partenaires.	Contribuer à l'adaptation du régime universel des conditions de travail.	Faire de la Commission une organisation stimulante, apprenante, mobilisatrice et efficiente.
AXES D'INTERVENTION	• **Traitement des plaintes et représentation des salariés** • **Surveillance** • **Information, renseignement et partenariat**	• **Connaissance des attentes et des besoins de la clientèle et des partenaires** • **Adaptation des services et des processus** • **Services en ligne**	• **Veille et aide-conseil** • **Évaluation de programme**	• **Développement des compétences** • **Processus administratifs** • **Qualité de vie au travail**
OBJECTIFS	1 Mieux cibler les interventions de la Commission grâce à une mesure du degré de respect de la loi. 2 Appuyer concrètement le mouvement de la prévention de la Commission par un plan cadre de communication et favoriser son déploiement tant à l'externe qu'à l'interne. 3 Amener les salariés en emploi à faire respecter leurs droits prévus par la loi. 4 Mettre en œuvre une stratégie d'intervention auprès de la clientèle la plus à risque ou vulnérable.	5 Implanter un mécanisme permanent destiné à mesurer périodiquement les besoins et les attentes de la clientèle et des partenaires ainsi que leur niveau de satisfaction. 6 Augmenter le taux de règlement des plaintes en matière de congédiement grâce à de nouvelles méthodes de rapprochement des parties. 7 Améliorer la prestation de services dans le traitement des plaintes à l'égard du délai et du suivi. 8 Déterminer les opportunités du service en ligne et mettre en œuvre les services retenus.	9 Mettre à profit l'expertise de la Commission par l'exercice de la fonction de veille concernant le marché du travail. 10 Intégrer la fonction d'évaluation dans le suivi de la mise en œuvre des modifications au régime universel des conditions de travail.	11 Assurer le maintien de l'expertise et le développement des compétences du personnel et des gestionnaires. 12 Optimiser les processus et les façons de faire, notamment au niveau administratif et dans la gestion par projet. 13 Implanter une politique de qualité de vie au travail.

Le Plan stratégique 2004-2008

Au 31 mars 2007, onze des treize objectifs (85 %) du Plan stratégique 2004-2008 étaient atteints ou partiellement atteints comparativement à sept objectifs (54 %) au 31 mars 2006. Le sommaire de ces résultats est présenté au tableau 1.

Tableau 1

Sommaire des résultats du Plan stratégique 2004-2008

Objectifs	Niveau d'atteinte de l'objectif au 31 mars 2007
1 Mieux cibler les interventions de la Commission grâce à une mesure du degré de respect de la loi.	Atteint
2 Appuyer concrètement le mouvement de la prévention de la Commission par un plan cadre de communication et favoriser son déploiement tant à l'externe qu'à l'interne.	Atteint
3 Amener les salariés en emploi à faire respecter leurs droits prévus par la loi.	Atteint
4 Mettre en œuvre une stratégie d'intervention auprès de la clientèle la plus à risque ou vulnérable.	Partiellement atteint
5 Implanter un mécanisme permanent destiné à mesurer périodiquement les besoins et les attentes de la clientèle et des partenaires ainsi que leur niveau de satisfaction.	Partiellement atteint
6 Augmenter le taux de règlement des plaintes en matière de congédiement grâce à de nouvelles méthodes de rapprochement des parties.	Partiellement atteint
7 Améliorer la prestation de services dans le traitement des plaintes à l'égard du délai et du suivi.	En voie de réalisation
8 Déterminer les opportunités du service en ligne et mettre en œuvre les services retenus.	Partiellement atteint
9 Mettre à profit l'expertise de la Commission par l'exercice de la fonction de veille concernant le marché du travail.	Atteint
10 Intégrer la fonction d'évaluation dans le suivi de la mise en œuvre des modifications au régime universel des conditions de travail.	En voie de réalisation
11 Assurer le maintien de l'expertise et le développement des compétences du personnel et des gestionnaires.	Partiellement atteint
12 Optimiser les processus et les façons de faire notamment au niveau administratif et dans la gestion par projet.	Partiellement atteint
13 Implanter une politique de qualité de vie au travail.	Partiellement atteint

Légende

Atteint	L'ensemble des cibles de résultats liées à la mise en œuvre de l'objectif est réalisé.
Partiellement atteint	Une ou plusieurs cibles liées à la mise en œuvre de l'objectif sont réalisées sans que l'objectif soit pleinement atteint.
En voie de réalisation	Une ou plusieurs cibles liées à la mise en œuvre de l'objectif sont en voie d'être réalisées.

Orientation 1

Accroître le degré de respect de la loi dans une perspective de prévention et de plus grande responsabilisation des employeurs et des salariés.

Objectif 1

Mieux cibler les interventions de la Commission grâce à une mesure du degré de respect de la loi

Niveau d'atteinte de l'objectif

Cible et indicateur	Résultat 2006-2007
Déposer, d'ici au 31 mars 2005, le rapport d'évaluation sur la mesure du respect de la loi.	Réalisé.

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Les résultats de l'enquête visant à mesurer le degré de respect de la loi ont été publiés dans le Rapport annuel de gestion 2005-2006. Le lecteur peut le consulter dans le site Internet de la Commission à la page http://www.cnt.gouv.qc.ca/fr/gen/publications/pdf/c_0271.pdf.

La réalisation de cet objectif a permis à la Commission de se doter d'un instrument permanent de mesure du degré de conformité à la loi en matière de normes pécuniaires. Les résultats sont utilisés régulièrement pour orienter les activités de prévention et de surveillance de l'application de la loi.

Objectif 2

Appuyer concrètement le mouvement de la prévention de la Commission par un plan cadre de communication et favoriser son déploiement tant à l'externe qu'à l'interne

Niveau d'atteinte de l'objectif

Cible et indicateur	Résultat 2006-2007
*Déposer, d'ici au 31 mars 2006 *, le plan cadre de communication, y compris la stratégie d'intervention.*	Réalisé.

* *La date indiquée au Plan stratégique 2004-2008 était le 31 mars 2005.*

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

L'appréciation de l'atteinte de cet objectif a été effectuée l'an dernier, lors de sa réalisation. Le lecteur peut trouver l'énoncé de ce résultat en consultant le Rapport annuel de gestion 2005-2006 dans le site Internet de la Commission à la page : http://www.cnt.gouv.qc.ca/fr/gen/publications/pdf/c_0271.pdf.

Il y a lieu de souligner que le plan cadre de communication a donné lieu, au cours de l'exercice 2006-2007, au Plan d'action de communication intégrée. Ce plan précise les actions à réaliser jusqu'au 31 mars 2008. Le lecteur peut en apprécier la teneur dans la reddition de comptes relative à l'objectif 4, ainsi que dans le rapport des activités d'information et de prévention au chapitre 2.

Objectif 3

Amener les salariés en emploi à faire respecter leurs droits prévus par la loi

Niveau d'atteinte de l'objectif

Cibles et indicateurs	Résultats 2006-2007
1 Réaliser, d'ici au 31 mars 2006, le plan d'action sur les problématiques régionales.	Réalisé.
*2 Avoir rejoint, d'ici au 31 mars 2006, les clientèles identifiées aux plans d'action.**	Réalisé.

* *Le libellé de cette cible a été modifié par rapport à celui inscrit au Plan stratégique 2004-2008.*

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Au cours de l'exercice 2006-2007, la Commission a poursuivi, en lien avec son plan d'action sur les problématiques régionales, des activités d'information aux salariés, d'aide-conseil aux employeurs et de surveillance de l'application de la loi dans les secteurs de la restauration, de l'hébergement, du commerce de détail, du travail saisonnier et de l'industrie du vêtement.

Les activités d'information et d'aide-conseil sont l'occasion de renseigner les salariés et les employeurs sur les normes du travail. La Commission invite aussi ses partenaires ainsi que les employeurs à fournir de l'information aux salariés, améliorant ainsi les moyens qu'ont ces derniers d'acquérir des connaissances sur les normes du travail et sur les recours possibles pour faire respecter les droits et les obligations qui en découlent. Ainsi, 559 séances d'information ont été données principalement à des groupes de salariés faisant partie des clientèles cibles et près de la moitié s'adressaient à des finissants du secondaire, du collégial ou de l'université. La Commission a ainsi pu joindre plus de 4 900 jeunes. D'autres séances d'information ont permis d'atteindre des salariés des communautés culturelles en processus d'intégration, des salariés en processus de réadaptation au travail, des regroupements de jeunes et des regroupements de femmes. De plus, 30 interventions d'aide-conseil ont été réalisées à la demande d'employeurs. Enfin, 73 interventions de partenariat ont été conclues avec des organismes de services aux employeurs et aux salariés, tels des bureaux de comptables, des chambres de commerce, des centres locaux d'emploi, des organismes d'intégration des immigrants, des syndicats de producteurs agricoles ou forestiers et des centres locaux de services communautaires. Par le maintien de son volume d'activités d'information, la Commission espère amener les salariés en emploi à faire respecter leurs droits prévus par la loi. En ce qui concerne le programme de surveillance de l'application de la loi, plus de 3 300 interventions ont été réalisées, la plupart dans des entreprises des secteurs d'activité considérés comme présentant plus de risques d'infraction. Il s'agit d'une hausse de 10 % par rapport à la même période l'an dernier.

Objectif 4

Mettre en œuvre une stratégie d'intervention auprès de la clientèle la plus à risque ou vulnérable

Niveau d'atteinte de l'objectif

Cibles et indicateurs	Résultats 2006-2007
1 Réaliser annuellement une campagne d'information à l'intention d'une clientèle à risque ou vulnérable.	Réalisé.
2 Mettre en œuvre une stratégie d'action régionale pour assurer la prise en compte des problématiques régionales à l'égard des clientèles plus à risque ou vulnérables.	En voie de réalisation.
3 Bonifier les ententes de partenariat actuelles et en développer de nouvelles pour appuyer l'action préventive de la Commission sur tout son territoire.	En voie de réalisation.

Ces cibles diffèrent de celles publiées initialement dans le Plan stratégique 2004-2008.

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

La Commission a dû revoir ses cibles et sa stratégie initiale. La nouvelle approche, qui cible la clientèle des travailleurs atypiques, privilégie les communications et le partenariat. Les mesures retenues sont en continuité avec le plan cadre de communication de la Commission. Elles s'articulent autour de la réalisation d'une campagne nationale d'information, de la mise en œuvre d'une stratégie d'action régionale, ainsi que de l'établissement de nouveaux partenariats.

1- Au cours de l'exercice financier 2006-2007, la Commission a privilégié la réalisation d'une campagne d'information d'envergure sous le thème « Au travail, vous avez droit à tous les détails ». Cette campagne, préventive, visait à fournir une meilleure connaissance des normes les plus souvent enfreintes et, ultimement, à inciter les salariés de secteurs d'emplois atypiques et les employeurs à consulter un modèle de bulletin de paie dans le site Internet de la Commission. Cette campagne a joué un rôle pédagogique et a conduit la clientèle à s'informer davantage, puisque la Commission a atteint un record inégalé de fréquentation de son site Internet. Mille visites de plus par jour ont été enregistrées dès le début de la campagne publique et, en une seule journée, 1 783 consultations de la page d'introduction au bulletin de paie ont été faites, ce qui représentait 19,8 % des consultations quotidiennes du site Internet. Enfin, une mesure de notoriété effectuée par sondage téléphonique a révélé que plus d'un travailleur sur trois (38 %) se rappelait avoir vu, lu ou entendu la publicité de la Commission, un résultat jugé très intéressant.

2- Concrétisant son orientation de prévention, la Commission a créé, au cours de l'exercice 2006-2007, une table de concertation qui assure, par une collaboration étroite, la cohérence de ses activités de communication nationales et régionales sur tout le territoire. En plus de favoriser la mise en œuvre d'une stratégie d'intervention auprès de la clientèle la plus à risque ou vulnérable, les échanges issus de cette table permettent d'identifier des partenaires et des tribunes favorisant une diffusion ciblée et efficace des messages publics de la Commission.

3- En plus de collaborer régulièrement avec divers partenaires, ainsi qu'on le voit au chapitre 2, la Commission a maximisé son action préventive auprès d'organismes qui rejoignent la clientèle vulnérable ciblée par sa campagne d'information nationale 2007-2008, soit les jeunes. Elle a notamment rencontré les membres de l'Association canadienne de la paie afin de les sensibiliser au respect des normes visées dans le cadre de sa campagne d'information sur le bulletin de paie. Elle a aussi signé une entente avec le Forum jeunesse de l'île de Montréal et l'organisme la 20taine, qui s'appelle Droit de cité depuis avril 2007, avec lesquels diverses activités d'information sont planifiées.

Orientation 2

Adapter la prestation de services à l'évolution des besoins et des attentes de la clientèle et des partenaires

Objectif 5

Implanter un mécanisme permanent destiné à mesurer périodiquement les besoins et les attentes de la clientèle et des partenaires ainsi que leur niveau de satisfaction

Niveau d'atteinte de l'objectif

Cibles et indicateurs	Résultats 2006-2007
1 *Réaliser annuellement un sondage de mesure d'atteinte de certains engagements de la déclaration de services*	Réalisé.
2 *Réaliser, d'ici au 31 mars 2008, un total de neuf sondages de mesure des besoins et des attentes de la clientèle*	En voie de réalisation.

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

S'inscrivant parmi les travaux qui visent à mesurer l'atteinte de certains engagements de la Déclaration de services aux citoyens pour l'exercice 2006-2007, un sondage a été réalisé en janvier et en février 2007 auprès d'un échantillon de 800 salariés ayant déposé une plainte en vertu de la Loi sur les normes du travail. Les résultats de ce sondage sont présentés à la section suivante du présent chapitre, laquelle porte sur l'atteinte des engagements de la Déclaration de services aux citoyens. Trois autres sondages sont en cours de réalisation auprès de la clientèle. Ils portent sur les séances de médiation, sur le service de renseignement téléphonique ainsi que sur le traitement des plaintes en matière de harcèlement psychologique.

Objectif 6

Augmenter le taux de règlement des plaintes en matière de congédiement grâce à de nouvelles méthodes de rapprochement des parties

Niveau d'atteinte de l'objectif

Cibles et indicateurs	Résultats 2006-2007
1 Reconnaître, d'ici au 31 janvier 2005, les meilleures pratiques.	Réalisé.
2 Augmenter le taux global de règlement des plaintes en matière de congédiement.	En révision.

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

La Commission continue de s'investir dans des projets de recherche, en partenariat avec l'École des hautes études commerciales, pour améliorer le service et l'expertise en matière de médiation. Ces projets permettent à la Commission de reconnaître les meilleures pratiques et de développer une formation adaptée à la tâche des médiateurs. Ainsi, la Commission peut offrir aux employeurs et aux salariés des façons de régler leurs mésententes, sans qu'il soit nécessaire de recourir aux tribunaux.

De plus, afin d'apporter rapidement les ajustements requis, la Commission assure un suivi mensuel de l'évolution, en matière de congédiement, du taux de règlement des plaintes à la suite d'une entente intervenue avant leur dépôt au tribunal. À cet égard, pour l'exercice 2006-2007, les résultats sont sensiblement les mêmes que ceux de l'année précédente.

Par ailleurs, la Commission a formé un comité de travail afin de redéfinir sa cible et ses indicateurs pour qu'ils soient mieux adaptés à la nature même du service de médiation et particulièrement pour tenir compte des besoins exprimés par sa clientèle.

Objectif 7

Améliorer la prestation de services dans le traitement des plaintes à l'égard du délai et du suivi

Niveau d'atteinte de l'objectif

Cible et indicateur	Résultat 2006-2007
Réviser la Déclaration de services aux citoyens d'ici au 30 juin 2005 ainsi qu'au 31 mars 2008.	Première révision réalisée.

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

La Déclaration de services aux citoyens révisée est entrée en vigueur le 1er avril 2006. Les engagements relatifs aux délais de traitement des plaintes y ont été revus. Par ailleurs, ainsi qu'il a été mentionné au regard de l'appréciation de l'atteinte de l'objectif 6, un comité de travail a été formé dans le but de redéfinir certains engagements. Aussi, notamment dans le contexte de la réduction des effectifs à la suite des départs à la retraite qui ne sont remplacés qu'en partie, la Commission est engagée dans une importante révision de ses processus liés aux services à la clientèle. À la lumière des résultats, la Commission reverra sa stratégie. Elle envisage d'ailleurs déjà la possibilité de reconduire cet objectif dans son plan stratégique pour la période 2008-2011.

Objectif 8

Déterminer les opportunités du service en ligne et mettre en œuvre les services retenus

Niveau d'atteinte de l'objectif

Cibles et indicateurs	Résultats 2006-2007
1 *Réaliser, d'ici au 31 mars 2005, l'étude d'opportunité.*	Réalisé.
2 *Implanter, d'ici au 31 mars 2005, un total de deux améliorations ainsi que les mécanismes de transfert en ligne de certains fichiers.*	Réalisé.
3 *Mettre en œuvre un plan d'action visant le déploiement des services en ligne d'ici au 31 mars 2009.**	En voie de réalisation.

* *Cette cible a été ajoutée à celles déjà inscrites au Plan stratégique 2004-2008.*

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Dans la poursuite de cet objectif, qui s'inscrit dans la vision gouvernementale, la Commission a entrepris la réalisation de son plan d'action visant à offrir des services en ligne à sa clientèle. Cet objectif prévoit le déploiement de services électroniques sur un horizon de quatre ans, afin de rendre les services plus efficaces et de mieux servir les citoyens et les entreprises.

Parmi les services en ligne déjà offerts à la clientèle, il y a lieu de mentionner la possibilité de demander des renseignements par courriel, le téléchargement de publications, l'accès à des outils de calcul d'indemnité, la commande de documents au moyen de formulaires électroniques, ainsi que la consultation d'informations sur la loi et la jurisprudence dans le site Internet.

En ce qui a trait aux réalisations de l'exercice 2006-2007 en matière de services en ligne à la clientèle, il y a lieu de signaler : la finalisation de la mise en place du mécanisme de transfert en ligne de documents, l'élaboration et la mise en ligne du modèle de bulletin de paie, la création et la mise en ligne du service d'abonnement à des services médiatiques de la Commission et la mise en ligne d'un formulaire de plainte pécuniaire imprimable. La Commission a également entrepris les travaux de refonte de son site Internet ainsi que l'analyse des besoins et de la stratégie de mise en œuvre de l'inscription en ligne, du dépôt de plaintes en ligne et de l'amélioration des outils de calcul disponibles sur son site Internet.

De plus, la Commission a complété l'architecture globale de la prestation électronique de services pour les volets affaires, systèmes et technologie, la mise en place d'un cadre de gestion et la préparation d'un guide de gestion, l'analyse des risques des projets de prestation électronique de services et la définition ainsi que l'établissement de la sécurité nécessaire à la prestation électronique de services. Elle a également amorcé la définition et les travaux préparatoires pour le développement des services Web (infrastructure technologique, cadre de développement Web, sécurité, soutien à la clientèle, positionnement « outils de gestion d'entreprise »).

Orientation 3

Contribuer à l'adaptation du régime universel des conditions de travail

Objectif 9

Mettre à profit l'expertise de la Commission par l'exercice de la fonction de veille concernant le marché du travail

Niveau d'atteinte de l'objectif

Cible et indicateur	Résultat 2006-2007
Enclencher, au plus tard le 1er avril 2006, les activités de veille.	Réalisé.

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Par des activités de veille, la Commission vise à demeurer une organisation à la fine pointe de la connaissance des tendances émergentes de son environnement et des meilleures pratiques dans des domaines diversifiés (gestion publique des normes d'emploi, gouvernance, qualité des services, besoins et attentes de la clientèle, etc.). Elle vise également à développer au sein de son personnel l'habitude et le réflexe d'intégrer à ses occupations l'exercice d'une veille en lien avec son secteur ou son domaine d'expertise.

La Commission a mis en ligne en avril 2006, dans son site intranet, une section consacrée à la veille. L'information se présente sous la forme de fiches sur la veille, d'un répertoire d'hyperliens vers des sites d'intérêt, ainsi que de données et de statistiques. Les fiches sur la veille sont classées autour de trois grands thèmes : les tendances du marché du travail, les normes du travail et leur application ainsi que les politiques et les orientations gouvernementales. Au cours de l'exercice 2006-2007, la Commission a également intégré à ses activités de veille la tenue de conférences midi destinées à l'ensemble de son personnel.

La Commission est à élaborer un outil lui permettant d'exercer un suivi et une évaluation relativement à l'exercice de la fonction de veille de manière à suivre son évolution et à apporter les ajustements nécessaires.

Objectif 10

Intégrer la fonction d'évaluation dans le suivi de la mise en œuvre des modifications au régime universel des conditions de travail

Niveau d'atteinte de l'objectif

Cible et indicateur	Résultat 2006-2007
Réaliser, d'ici au 31 mars 2008, un total d'au moins trois évaluations. *Cette cible diffère de celle qui a été publiée initialement dans le Plan stratégique 2004-2008.*	En voie de réalisation.

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

Ainsi qu'il a été mentionné dans son rapport annuel de gestion pour l'exercice 2005-2006, la Commission a complété l'évaluation du rendement des cueilleurs de petits fruits par le dépôt d'un rapport auprès du ministre du Travail en décembre 2005. Considérant les résultats de cette évaluation, elle a recommandé au ministre le maintien de la réglementation actuelle, en misant sur des actions qui visent à améliorer le degré de respect du règlement et l'atteinte du salaire minimum pour les cueilleurs de 15 ans et moins.

Au cours de l'exercice 2006-2007, la Commission a entrepris une importante évaluation de la mise en œuvre des dispositions pour contrer le harcèlement psychologique dans les milieux de travail, en collaboration avec le Centre de recherche et d'expertise en évaluation rattaché à l'École nationale d'administration publique. Elle veut ainsi connaître l'état de la prise en charge par les employeurs assujettis à la Loi sur les normes du travail des obligations qu'elle leur confère. Les résultats de cette évaluation fourniront des indicateurs utiles sur le niveau de la prise en charge des dispositions en matière de harcèlement psychologique et alimenteront la réflexion de la Commission sur les pistes d'intervention à privilégier auprès de sa clientèle.

Cet objectif stratégique prévoyait également la réalisation d'une troisième évaluation, qui devait porter sur les dispositions touchant les gardiens et les gardiennes de personnes. Cependant, près de trois ans après l'entrée en vigueur des dispositions assujettissant les gardiens et gardiennes de personnes à la Loi sur les normes du travail, il appert que leurs conditions de travail ne soulèvent aucun enjeu significatif qui, pour le moment, justifierait la Commission d'investir des efforts substantiels dans la réalisation d'une étude sur le sujet. En conséquence, il a été convenu de suspendre pour une durée indéfinie les travaux liés à la réalisation d'une étude sur les effets de l'application de la loi.

Orientation 4

Faire de la Commission une organisation stimulante, apprenante, mobilisatrice et efficiente

Objectif 11

Assurer le maintien de l'expertise et le développement des compétences du personnel et des gestionnaires

Niveau d'atteinte de l'objectif

Cibles et indicateurs	Résultats 2006-2007
1 *Atteindre un taux de participation de 80 % des gestionnaires aux activités du plan de formation et de développement qui leur sont destinées.*	Réalisé (81 %).
2 *Maintenir à 5 % la proportion de la masse salariale consacrée à la formation et au développement du personnel.*	Non réalisé (3,3 %).

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

La relève des effectifs et le maintien de l'expertise demeurent des enjeux majeurs auxquels la Commission, comme l'ensemble des organisations, doit faire face. La complexité grandissante des tâches demande que celle-ci investisse dans le développement des compétences de son personnel et de ses gestionnaires afin de préserver, voire d'améliorer, la qualité des services offerts. Cette préoccupation s'inscrit d'ailleurs dans les orientations gouvernementales issues du Plan des ressources humaines 2004-2007.

Au 31 mars 2007, l'équivalent de 3,3 % de la masse salariale était alloué à la formation, comparativement à 4,4 % au 31 mars 2006. Il faut toutefois préciser que la Loi favorisant le développement de la formation de la main-d'œuvre prévoit un minimum de 1 %. Le portrait des efforts investis en matière de formation et de développement du personnel apparaît ci-après.

Formation et développement du personnel

Personnel d'encadrement	2006-2007	2005-2006
Total de jours-personnes de formation	374,8	339
Moyenne de jours par employé	11,0	9,4
Dépenses totales (sans les salaires)	109 347 $	87 475 $
Dépenses totales (y compris les salaires)	243 392 $	202 615 $
Pourcentage de la masse salariale allouée	7,6 %	6,8 %
Ensemble du personnel (y compris les cadres)		
Total de jours-personnes de formation	2 761,9	2 658,0
Moyenne de jours par employé	4,5	4,6
Dépenses totales (sans les salaires)	426 508 $	489 956 $
Dépenses totales (y compris les salaires)	986 317 $	1 215 156 $
Pourcentage de la masse salariale allouée	3,3 %	4,4 %
Catégorie de dépenses réalisées (sans les salaires)		
Congrès, colloques, études et perfectionnement	339 165 $	348 228 $
Frais de déplacement	87 343 $	135 639 $
Frais de déplacement (système informatique de mission)	S. O.	6 089 $
Total	**426 508 $**	**489 956 $**

S. O. : Sans objet.

Objectif 12

Optimiser les processus et les façons de faire, notamment au niveau administratif et dans la gestion par projet

Niveau d'atteinte de l'objectif

Cibles et indicateurs	Résultats 2006-2007
1 *Augmenter, d'ici au 31 mars 2008, le nombre de mandats en mode de gestion par projet.*	Réalisé.
2 *Réviser, d'ici au 31 mars 2007, cinq processus administratifs.* *	Réalisé.
3 *Réaliser, d'ici au 31 mars 2008, 40 % du portail des services administratifs.*	En voie de réalisation.

* *Le libellé de cette cible a été modifié par rapport à ce qu'on trouve au Plan stratégique 2004-2008.*

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

1- La complexité grandissante des tâches et la gestion par résultats préconisée par les orientations gouvernementales obligent la Commission à se doter d'un cadre de gestion des opérations basé sur les meilleures pratiques, dont la gestion matricielle et par projet. Il vise à augmenter, d'ici au 31 mars 2008, le nombre de mandats en mode de gestion par projet. Au cours de l'exercice 2006-2007, la Commission a élaboré et mis en place un cadre de gestion par projet qui convient à ses besoins et à ses attentes et contient une trousse d'outils. Il se trouve dans l'intranet.

2- La Commission a le souci constant d'améliorer ses façons de faire. Par ailleurs, la diminution des ressources constitue un défi de gestion important pour la Commission, comme pour l'ensemble des organisations, que ce soit en raison des départs à la retraite ou de la réduction des budgets. Dans ce contexte, et à la suite des nouvelles responsabilités qui lui ont été confiées, la Commission doit s'assurer que ses processus de travail en prestation des services et en soutien administratif se déroulent de la façon la plus efficiente possible. Ainsi, au cours de l'exercice 2006-2007, la Commission a poursuivi les travaux d'optimisation de ses processus de prestation de services à la clientèle, de même que de ses processus administratifs. Elle a également finalisé la mise en place de son cadre de gestion intégrée de la sécurité globale.

La révision des processus liés aux services à la clientèle s'inscrit dans une approche d'amélioration continue à la Commission. Elle vise également à permettre à la Commission de contribuer à l'orientation gouvernementale de réduction des effectifs par le remplacement partiel des départs à la retraite. Au cours de l'exercice 2006-2007, un diagnostic a été posé et les meilleures pratiques ont été déterminées. La consultation du personnel a permis de valider de nouvelles façons de faire. Aussi, la majorité des recommandations issues du rapport de l'analyse des processus d'intervention juridique ont été retenues, eu égard à leur faisabilité et au bénéfice qui peut en être tiré. La Commission prévoit qu'elles seront toutes mises en application à l'automne 2007. Elle entend donc poursuivre l'amélioration de ses façons de faire afin d'optimiser la prestation des services offerts à la population.

Ainsi, au regard de la réalisation de sa cible, la Commission avait terminé, au 31 mars 2007, l'optimisation de cinq processus dans les domaines suivants : la planification des investissements en technologie de l'information, l'approvisionnement, la gestion des effectifs, la sécurité intégrée et les activités juridiques.

3- La mise en place du portail des services administratifs s'échelonne sur plusieurs années. Ce portail fournit au personnel une somme de services informationnels et transactionnels administratifs, disponibles par l'intermédiaire d'un guichet unique accessible en ligne dans l'intranet. La Commission entend toujours réaliser, d'ici au 31 mars 2008, 40 % de ce portail. À cette fin, elle prévoit principalement élaborer la structure du portail, convertir l'information existante et mettre en fonction des services à concevoir pour l'ensemble du personnel, y compris les gestionnaires. Au cours de l'exercice 2006-2007, la Commission a finalisé l'implantation de la consultation du dossier de l'employé et la gestion électronique des rapports de frais du personnel.

Objectif 13

Implanter une politique de qualité de vie au travail

Niveau d'atteinte de l'objectif

Cibles et indicateurs	Résultats 2006-2007
1 *Diffuser, d'ici au 31 mars 2006, la politique sur la qualité de vie au travail.*	Réalisé.
2 *Maintenir le degré de satisfaction du personnel sur la qualité de vie au travail.**	En voie de réalisation.

* *Cette cible diffère de celle publiée initialement dans le Plan stratégique 2004-2008.*

Appréciation de l'atteinte de l'objectif

La Commission favorise la qualité de vie au travail et fait en sorte de la promouvoir afin d'assurer un milieu de vie de qualité à tout son personnel et de favoriser sa mobilisation et son engagement et, par conséquent, l'efficacité organisationnelle. Ainsi, elle estime primordial que ses préoccupations en matière de qualité de vie au travail fassent partie intégrante de son activité globale et guident sa gestion des ressources humaines. La *Politique sur la qualité de vie au travail*, adoptée et diffusée par la Commission au mois de mai 2006, lui fournit un cadre général de référence en la matière, présente les principes directeurs et précise les responsabilités de chacun.

Elle a été élaborée par un comité paritaire mis en place pour assurer l'adéquation entre les besoins des personnes et de l'organisation. C'est également ce comité qui a élaboré des mesures pour favoriser la mise en œuvre de la politique, dont un guide en matière de reconnaissance, ainsi que le plan d'action. Ce plan s'articule autour de la santé et du bien-être au travail, du développement professionnel, de l'environnement social au travail, de la conciliation du travail et de la vie privée ainsi que de l'organisation du travail. Aux fins des travaux de ce comité, les résultats d'un sondage mené auprès du personnel au cours de l'exercice 2005-2006 ont été utilisés, permettant ainsi la prise en considération de ses attentes.

La Déclaration de services aux citoyens

La Commission, par l'entremise de sa déclaration de services aux citoyens, rend publics une série d'engagements formels quant à la nature, à l'accessibilité et à la qualité des services offerts aux citoyens. Le texte complet de la déclaration est présenté à l'annexe 1.

La Commission a retenu douze engagements pour lesquels des indicateurs et des cibles mesurables ont été définis. Le tableau 2 présente les résultats obtenus au cours des deux dernières années. Pour l'exercice se terminant le 31 mars 2007, ces résultats indiquent que, de façon générale, la Commission a maintenu ou amélioré sa performance.

Les engagements pour lesquels les résultats obtenus ne correspondent pas aux cibles fixées portent essentiellement sur la rapidité de traitement des plaintes qui ne nécessitent pas d'intervention juridique. Bien que l'on puisse constater une amélioration des délais de traitement de ces plaintes, le non-respect de la cible du délai de 90 jours révèle un écart important par rapport à la cible. Cette situation est notamment attribuable au fait que, pour plusieurs plaintes liées à une pratique interdite ou à un congédiement fait sans une cause juste et suffisante, le traitement des dossiers est associé à une plainte pour harcèlement psychologique. Cela entraîne une complexification de ces dossiers, d'où un allongement des délais de traitement de ces plaintes. Par ailleurs, dans un souci de fournir une meilleure information, la Commission a modifié sa cible afin de rendre compte selon un délai réel plutôt qu'en fonction d'un délai moyen. Or, l'expérience acquise amène la Commission à s'interroger sur l'indicateur de gestion du taux de règlement des plaintes en juxtaposition avec l'indicateur du délai de traitement de ces plaintes.

Une amélioration à souligner concerne la rapidité des décisions rendues à la suite d'une demande de révision dans un délai de 30 jours ou moins. Cette performance s'explique par une meilleure organisation et une meilleure répartition des responsabilités quant au traitement des demandes de révision. En effet, depuis l'entrée en vigueur des dispositions en matière de harcèlement psychologique, le nombre de demandes de révision reçues est passé de 227 pour l'exercice 2004-2005 à 402 pour l'exercice 2005-2006. Seul le directeur général des affaires juridiques avait alors le pouvoir de traiter les demandes, ce qui avait un impact sur les délais de traitement. À l'automne 2005, ce pouvoir a également été confié aux directeurs des centres juridiques de Québec et de Montréal, ce qui a permis une meilleure organisation et une répartition plus adéquate des responsabilités. Cela a aussi permis de traiter la très grande majorité des demandes dans les délais prévus à la loi et à la Déclaration de services aux citoyens.

Enfin, il y a lieu de rappeler que la Commission a réalisé, en 2005, un sondage auprès de sa clientèle afin de mesurer son appréciation du site Internet, dont les résultats sont mis à profit pour la refonte prochaine de son site Internet. Bien qu'aucun sondage n'ait été réalisé auprès de la clientèle au cours de l'exercice 2006-2007, on peut constater qu'un total de 1 480 523 consultations du site ont été faites. Outre la page d'accueil du site, les pages les plus consultées sont : Les jours fériés, chômés et payés (251 380 visites), Le salaire (186 436 visites), Pour nous joindre (175 375 visites), Les questions fréquentes (140 956 visites) et Les congés annuels (126 372 visites). Ces statistiques de fréquentation du site Internet sont cohérentes avec les données compilées par sondage à l'égard des préoccupations de la clientèle de la Commission et de ses besoins d'information relative aux normes du travail mentionnées à la section suivante. Elles confirment à la Commission la nécessité de poursuivre son action d'information et de prévention au regard des normes du travail et, à cette fin, d'utiliser les opportunités offertes par les technologies de l'information et des communications. Ainsi, dans le but de faciliter la compréhension des dispositions de la Loi sur les normes du travail, la Commission propose de nouveaux outils à sa clientèle internaute. Notamment, en appui à sa campagne d'information, un bulletin de paie dynamique et pédagogique a été déposé dans son site Internet. Il renseigne sur les éléments qui composent la rémunération. La page Web « Créez un exemple de bulletin de paye » a été visitée à 58 833 reprises depuis sa mise en ligne au mois de mai 2006, ce qui la classe au 19e rang des pages les plus consultées du site de la Commission.

Tableau 2

Résultats de l'atteinte des engagements de la Déclaration de services aux citoyens

Engagement	Cible	2006-2007	2005-2006	Évaluation
1. Rapidité de la réponse aux appels reçus par le Service des renseignements	Proportion des appels ayant obtenu une réponse dans un délai de 3 minutes ou moins	88,5 %	92 %[1]	☺
2. Accessibilité jour et nuit et 7 jours sur 7 aux capsules d'information	Aucune interruption de service	98,4 % de service continu	99,7 % de service continu	☺
3. Promptitude dans l'accueil et la réception des visiteurs dans les directions régionales[2]	Accueil des visiteurs dans un délai de 15 minutes ou moins	89,3 %	84 %	☺
4. Rapidité de la réponse aux demandes de service de la clientèle reçues par courrier	Accusé de réception dans un délai de 5 jours ou moins	99,1 %	98,8 %	☺
5. Rapidité de la réponse aux demandes de renseignements de la clientèle reçues par courrier électronique	Accusé de réception dans un délai d'un jour ouvrable ou moins	100 %	100 %	☺
	Réponse dans un délai de 2 jours ouvrables ou moins	93,9 %	91,1 %	
6. Mise à jour et facilité d'accès au site Internet	Nombre de consultations du site	1 480 523	1 312 916	☺
	Taux d'appréciation globale du site	N. D.[3]	85 %[4]	S. O.
7. Explications fournies au salarié au moment du dépôt de la plainte sur les étapes de traitement de son dossier[5]	Proportion des salariés informés	89 %	87 %	☺
8. Information fournie au salarié sur les principales étapes du traitement judiciaire de son dossier[5]	Proportion des salariés informés	88 %	91 %	☺
9. Rapidité de traitement des plaintes qui ne nécessitent pas d'intervention juridique[6]	Proportion des plaintes terminées dans les directions régionales dans un délai de 90 jours ou moins	Plaintes pécuniaires 74,8 %	71,3 %[1]	☹
		Pratique interdite 53,4 %	48,7 %[1]	
		Congédiement sans une cause juste et suffisante 51 %	45,5 %[1]	
10. Rapidité de la réponse aux demandes de renseignements d'un salarié portant sur le cheminement de sa plainte[5]	Proportion des salariés ayant été informés dans un délai de 2 jours ouvrables ou moins	72 %	73 %	☹
	Taux de satisfaction à l'égard de l'information transmise	88 %	87 %	☺
11. Rapidité des décisions à la suite d'une demande de révision	Décision rendue dans un délai de 30 jours ou moins	87 %	76 %	☺
12. Promptitude dans la communication avec les personnes ayant porté plainte relativement à la qualité des services de la Commission	Communication dans un délai de 2 jours ouvrables ou moins	100 %	98 %	☺

S. O. : Sans objet
☺ 85 % et plus
😐 80 % à 84 %
☹ Moins de 80 %

(1) [illegible] (2) [illegible] (3) [illegible] (4) [illegible] (5) [illegible] (6) [illegible]

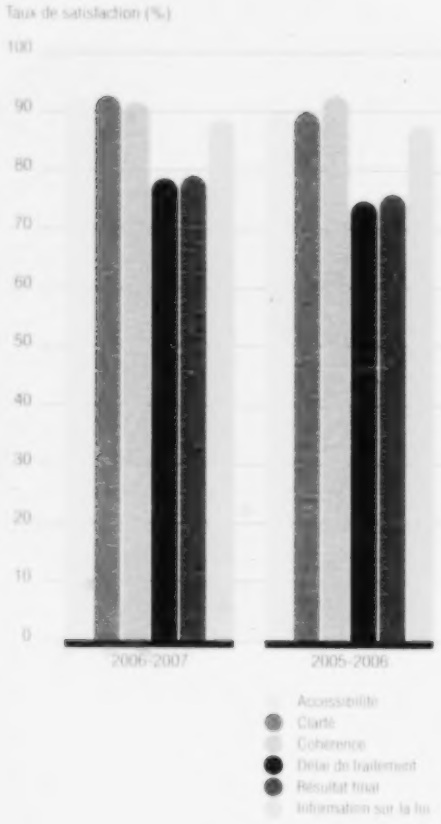
Évaluation de certains aspects de la Déclaration de services aux citoyens

Depuis l'exercice 2003-2004, la Commission effectue annuellement un sondage pour mesurer la satisfaction de sa clientèle au regard des principaux engagements de sa déclaration de services aux citoyens. Les éléments évalués portent principalement sur les aspects qualitatifs de la prestation de services, tels que l'accessibilité du personnel, la cohérence et la clarté de l'information, le délai et le résultat final du traitement du dossier ainsi que les explications fournies au salarié au moment du dépôt de sa plainte, à l'étape des procédures devant les tribunaux ou lorsqu'il désire être informé de l'état d'avancement du traitement de son dossier.

Le sondage pour l'exercice 2006-2007 a été réalisé par l'entremise d'entrevues téléphoniques administrées auprès de 800 répondants entre le 23 janvier et le 2 février 2007. Ces répondants étaient des salariés qui avaient porté plainte en vertu de la Loi sur les normes du travail entre le 1er juillet et le 31 décembre 2006.

Comme l'illustre le diagramme ci-contre, les niveaux de satisfaction obtenus en 2007 sont stables par comparaison avec ceux observés en 2006, quoiqu'il y ait une légère augmentation des taux pour cinq des six aspects du service évalués.

Les taux de satisfaction les plus élevés, c'est-à-dire la proportion des répondants s'étant déclarés très satisfaits ou satisfaits, concernent l'accessibilité du personnel (93 %), la clarté des informations (93 %) ainsi que la cohérence des informations (91 %). Suivent l'information sur les services, la loi et les droits des salariés (89 %), le résultat final de la plainte (79 %) et, enfin, le délai de traitement du dossier (77 %).



En ce qui a trait aux autres engagements de la Déclaration de services aux citoyens liés au traitement des plaintes, les résultats obtenus en 2007 sont les suivants :

- 89 % des répondants ont déclaré avoir reçu au moment du dépôt de leur plainte une explication sur les étapes de traitement de leur dossier. Ce taux était de 87 % en 2006.
- 88 % des répondants avaient été informés au stade des procédures devant les tribunaux des étapes du traitement de leur dossier. Cette proportion était de 91 % en 2006.
- 72 % des répondants qui avaient communiqué avec la Commission pour obtenir de l'information sur l'état d'avancement de leur dossier avaient obtenu une réponse. Parmi eux, 88 % s'étaient déclarés très satisfaits ou satisfaits de la réponse obtenue. Ces taux, pour 2006, étaient respectivement de 73 % et de 87 %.

Les répondants au sondage ont également été interrogés sur les améliorations à apporter à la qualité du service. Un premier élément à retenir est la réduction du délai de traitement du dossier, particulièrement lorsque la plainte nécessite son dépôt au tribunal. À cet égard, il est important de rappeler que la Commission a peu de pouvoir sur les délais inhérents au processus devant les tribunaux. Un autre aspect des améliorations souhaitées par les répondants est le besoin d'obtenir davantage d'explications sur les conditions, les processus et les délais liés au traitement de leur dossier. Les autres sujets d'amélioration évoqués concernent l'accessibilité et la compétence du personnel, de même que le besoin d'être mieux informé sur l'état d'avancement du dossier. Les résultats détaillés du sondage sont présentés à l'annexe 2.

Les plaintes concernant la qualité des services

Le personnel de la Commission fournit des efforts soutenus pour offrir des services de qualité à la clientèle. Chacune des plaintes formulées par les citoyens à ce sujet fait l'objet d'une démarche pour assurer, selon le cas, le respect de la loi et de ses règlements, des processus administratifs, de même que des niveaux de qualité de service fixés dans la Déclaration de services aux citoyens. S'il y a lieu, des correctifs sont apportés qui permettent de garantir à la clientèle un service efficace et fiable. Les plaintes reçues et traitées concernant la qualité des services offerts par la Commission sont présentées au tableau 3.

Au cours de l'exercice 2006-2007, 43 plaintes liées à la qualité des services ont été reçues : 35 plaintes provenaient des salariés, alors que les 8 autres ont été déposées par des employeurs. Le premier motif d'insatisfaction, avec 46 % des plaintes, concerne la fiabilité du service. Viennent ensuite le délai de traitement avec 21 % des plaintes, le comportement du personnel avec 14 % et la clarté des informations fournies avec 9 %. Les autres plaintes avaient trait à des éléments particuliers de la livraison des services, soit une insatisfaction à la suite d'une décision d'un tribunal ainsi que des commentaires en lien avec la réalisation d'un sondage par la Commission. Parmi les 43 plaintes reçues, 7 étaient liées à la qualité du service en matière de harcèlement psychologique. Au cours de l'exercice terminé, la Commission a effectué une évaluation de la gestion des plaintes sur la qualité des services à la clientèle. Ce mandat a pris la forme d'une consultation des responsables des quatorze directions régionales et du service de renseignement téléphonique. Un diagnostique de la situation actuelle a été effectué au regard des meilleures pratiques et des six critères suivants : la responsabilité de la gestion des plaintes, la connaissance de la procédure, de la notion de plainte, de leur volume, de leur comptabilisation, de même que des pratiques administratives. Enfin, ces rencontres ont permis de recueillir des propositions en vue de rendre plus efficace le système de gestion des plaintes.

Tableau 3

Traitement des plaintes concernant la qualité des services

	2006-2007	2005-2006
Plaintes en traitement au début de l'exercice	0	0
Plaintes reçues au cours de l'exercice	43	55
Plaintes dont le traitement s'est terminé au cours de l'exercice	43	55
Plaintes en cours de traitement à la fin de l'exercice	0	0

Anonyme, Musée McCord d'histoire canadienne, MP-0000.586.112

Crieur de journaux dans la rue, vers 1905

Dans les rues des villes nord-américaines, au tournant du XX[e] siècle, de nombreux enfants travaillent comme vendeurs de journaux, messagers ou livreurs. Plusieurs jeunes sont forcés de travailler, souvent parce que le salaire de leur père est trop faible ou trop irrégulier pour subvenir aux besoins de la famille.

En 1894, la Loi des établissements industriels établit l'âge minimum d'un travailleur à 12 ans pour les garçons et à 14 ans pour les filles. Malheureusement, cette loi ne s'applique pas aux vendeurs de journaux qui travaillent parfois jusqu'à 22 ou 23 h le soir. Ce n'est qu'en 1919 que la loi s'appliquera vraiment à ces jeunes travailleurs. L'exercice d'un métier sur la place publique, tel que la vente de journaux, est alors interdit aux enfants de moins de 16 ans qui ne sont pas suffisamment instruits. De plus, leur travail n'est plus toléré après 20 h.

CHAPITRE 2

LES SERVICES À LA CLIENTÈLE

Ce chapitre rapporte les principaux résultats des activités de la Commission en lien avec ses opérations courantes. Ces résultats sont regroupés sous les rubriques suivantes : information et prévention ; renseignements ; surveillance de l'application de la loi ; étalement des heures de travail ; traitement des plaintes ; médiation et révision.

Les activités d'information et de prévention

Les activités d'information et de prévention visent à améliorer la connaissance des normes du travail des employeurs et des salariés dans une perspective de responsabilisation à l'égard de leurs droits et obligations prévus à la loi. Elles visent également à assurer la présence et une visibilité soutenues de la Commission dans le milieu.

Tableau 4

Activités d'information et de prévention

Activités	2006-2007	2005-2006
Campagne(s) d'information	1	4
Placements publicitaires	11	22
Événements publics	42	47
Téléchargements de publications	19 711	N. D.
Publications	718 630	759 500
Interventions d'aide-conseil à la demande des employeurs	30	139 *
Rencontres de partenariat	73	45
Séances d'information et séminaires destinés aux employeurs	559	567

N.D. Non déterminé, en raison du changement du logiciel de compilation des statistiques du site Web, les données sur le nombre de téléchargements ne sont pas disponibles pour l'exercice 2005-2006.

* Pour l'exercice 2006-2007, seules les interventions d'aide-conseil demandées par l'employeur sont comptées dans les activités d'information et de prévention, ce qui explique l'écart entre les exercices 2005-2006 et 2006-2007.

Campagne nationale d'information

À la suite des résultats de l'enquête sur le taux de respect de la loi réalisée en 2004, la Commission a défini plus précisément les actions à mettre en œuvre pour rejoindre et responsabiliser ses clientèles plus à risque ou vulnérables. Au cours de l'exercice 2006-2007, elle a donc privilégié la tenue d'une seule campagne d'information, d'envergure, répartie en deux phases, soit aux mois de mai et de septembre 2006. Cette campagne préventive ayant pour thème « Au travail, vous avez droit à tous les détails » visait une meilleure connaissance des quatre normes les plus souvent enfreintes : la majoration des heures supplémentaires, les jours fériés, les vacances et le bulletin de paie. Son objectif ultime était d'amener non seulement les salariés de secteurs d'emplois atypiques, mais également les

Une campagne qui porte fruit

employeurs, à consulter un modèle de bulletin de paie présenté dans le site Internet de la Commission. La campagne a été diffusée à la radio, en affichage dans les autobus et dans divers quotidiens et hebdomadaires partout au Québec. Elle a été précédée par des rencontres de sensibilisation où les dirigeants de la Commission ont rencontré les grandes associations d'employeurs afin de les informer des résultats de l'enquête sur le taux de respect de la loi, des objectifs de communication et des outils développés.
La Commission a aussi expédié une lettre d'information à 101 747 employeurs pour les prévenir de la tenue de cette campagne. Celle-ci a joué un rôle pédagogique et amené la clientèle à s'informer davantage, ainsi qu'en témoignent les résultats présentés au chapitre précédent dans la reddition de comptes à l'égard de l'objectif stratégique 4.

Placements publicitaires

La majorité des placements publicitaires effectués au cours de l'exercice 2006-2007 ont porté sur le bulletin de paie et sur les principales normes en infraction. La Commission a également effectué un placement dans le journal *L'Alimentation*, au mois de juillet 2006, qui rejoint une large part de la clientèle vulnérable visée par ses campagnes de sensibilisation. La Commission a aussi privilégié les hebdomadaires pour annoncer la venue de la Commission sur le territoire, notamment ses présences dans les centres commerciaux. Enfin, des médias qui rejoignent les jeunes et les jeunes familles, clientèle prioritaire dans une optique de prévention, ont été ciblés, tels que *Le Guide de l'emploi*, en septembre 2006, et *Le Guide des jouets 2007*, en novembre 2006.

Événements publics et présences sur le territoire

La Commission maintient sa participation à des événements à caractère public qui favorisent une communication directe avec la clientèle. Au cours de l'exercice 2006-2007, la Commission a ainsi pris part à plus d'une quarantaine de salons et d'expositions, en plus d'être présente dans les centres commerciaux en certaines occasions. Les activités ciblées ont été celles qui lui permettaient de rejoindre spécifiquement sa clientèle vulnérable, dont les jeunes. Ainsi, tout en faisant moins de sorties qu'au cours de l'exercice précédent, elle a rencontré près de 607 225 visiteurs, dont environ 100 000 jeunes.
Au cours de ces interventions privilégiées, les animateurs ont pu expliquer simplement les normes du travail. Ils ont aussi répondu aux questions de 10 615 personnes, employeurs ou salariés. De plus, 49 080 dépliants d'information sur les normes du travail ont été distribués lors de ces événements publics.

La Commission a également participé au Colloque en ressources humaines et relations de travail du Conseil québécois du commerce de détail, partenaire dynamique facilitant la rencontre de plusieurs employeurs et salariés assujettis à la Loi sur les normes du travail. La Commission organise par ailleurs un événement annuel, à Québec et à Montréal, de concert avec le Conseil du patronat du Québec. Elle a aussi présenté des conférences auprès des membres de l'Ordre des conseillers en ressources humaines et en relations industrielles agréés du Québec et de ceux du Barreau du Québec.

D'autres activités ont été tenues en partenariat au cours de l'exercice 2006-2007. Ainsi, la Commission a collaboré étroitement avec des organismes publics, privés et communautaires, tels l'Association des détaillants en alimentation, l'Association des restaurateurs du Québec, l'Association québécoise de la distribution de fruits et légumes, la Commission de la santé et de la sécurité du travail et l'organisme Au bas de l'échelle. Ces partenariats se sont concrétisés par l'organisation d'événements publics ou par la diffusion d'informations dans les bulletins respectifs des divers organismes.

Enfin, le 10 octobre 2006, la Commission a procédé au lancement d'un livre intitulé *Histoire des normes du travail au Québec de 1885 à 2005* à l'Assemblée nationale en présence du ministre du Travail. Cet événement a été réalisé dans le cadre des activités soulignant les 25 ans de la Commission.

Téléchargements de publications

Les publications de la Commission les plus téléchargées sont la brochure d'information générale « Les normes du

travail au Québec », dont il s'est fait 3 048 téléchargements, et le dépliant « Bientôt parents », édité au cours de l'exercice 2005-2006 pour expliquer les modalités entourant les congés parentaux, téléchargé par 1 953 internautes. Il y a également lieu de mentionner qu'une trousse virtuelle, mise à la disposition des employeurs pour faciliter leur travail de prévention du harcèlement psychologique en milieu de travail, a été consultée par 1 270 employeurs qui ont téléchargé sa présentation PowerPoint et son guide d'animation.

Publications

Outre ses publications habituelles, la Commission a fait paraître, au cours de l'exercice 2006-2007, un ouvrage intitulé *Histoire des normes du travail au Québec de 1885 à 2005*. La réalisation de cet ouvrage, coédité avec Les Publications du Québec, a été entreprise par la Commission pour souligner ses 25 années d'existence. L'histoire des normes du travail, à la fois juridique, sociale, économique et politique, est révélatrice de l'évolution des intentions et des intérêts et permet de mieux comprendre la mission de la Commission.

Au cours de l'exercice 2006-2007, la Commission a procédé à la réédition du recueil *Interprétation de la Loi sur les normes du travail, de ses règlements et de la Loi sur la fête nationale*. Cet outil de référence réunit l'ensemble de la législation administrée par la Commission et expose l'interprétation qui en est faite.

De nouvelles publications ont paru en 2006-2007 : une brochure intitulée « Les normes du travail au Québec et les travailleurs agricoles étrangers », produite en espagnol et en français, et le calendrier 2007 qui présente chaque mois une notion importante facilitant l'application de la Loi sur les normes du travail. Ce calendrier a été transmis à 32 associations d'employeurs partenaires de la Commission qui en assurent la diffusion auprès d'un total de 89 520 membres.

Les demandes de renseignements

Le Service des renseignements est une porte d'entrée importante pour les employeurs et les salariés qui ont des questions touchant la Loi sur les normes du travail et ses règlements, ainsi que la Loi sur la fête nationale. Ce service, centralisé à Montréal, est accessible sans frais partout au Québec par l'entremise d'une équipe de préposés qualifiés. Pour compléter ce service de première ligne, un système électronique de renseignements par téléphone est disponible jour et nuit, sept jours sur sept. Des capsules d'information sur les principaux éléments légaux peuvent ainsi être écoutées en tout temps. Le site Internet de la Commission offre enfin une multitude d'informations sur la Commission et ses services. Les internautes peuvent également utiliser ce moyen pour adresser des demandes de renseignements à la Commission.

Tableau 5

Demandes de renseignements

Mode de réception	2006-2007	2005-2006	Variation (%)
Appels pris en charge par les préposés	378 333	414 574	-8,7
Délai moyen de prise en charge des appels	52,8 s	51,7 s	2,1
Consultations des capsules préenregistrées	110 784	105 425	5,1
Accueil des visiteurs dans les directions régionales	16 196	17 677	-8,4
Demandes de renseignements par courriel *	31 605	27 166	16,3 **
Consultations du site Internet	1 480 523	1 312 916	12,8

* Ces nombres excluent les demandes de publications.
** Cette variation s'explique par le fait que la Commission favorise l'utilisation de son site Internet et de ses services en ligne.

Les activités de surveillance de l'application de la loi

Le programme de surveillance consiste à informer les employeurs ciblés sur les modalités et les particularités d'application de la Loi sur les normes du travail et de la Loi sur la fête nationale dans leur entreprise (intervention de prévention), à observer leurs pratiques (intervention de conformité) et à s'assurer de la correction des situations non conformes.

L'intervention préventive se traduit par de l'information chez un employeur pour qui aucune infraction n'a été portée à la connaissance de la Commission dans le passé. L'intervention de conformité consiste en une inspection chez un employeur ayant déjà fait l'objet d'une intervention préventive ou pour qui des infractions ont été portées à la connaissance de la Commission. Notamment, une inspection peut être entreprise à la suite du dépôt d'une plainte confidentielle d'un salarié. Dans ce cas, la Commission peut procéder à un examen du profil et de la situation de l'employeur et s'assurer de l'application intégrale des lois dans l'entreprise. L'inspection se réalise sur place ou uniquement par un examen de documents. Lorsque l'employeur n'apporte pas les correctifs requis, la Commission utilise les recours à sa disposition pour l'obliger à se conformer.

Tableau 6

Résultats du programme de surveillance de l'application de la Loi sur les normes du travail et de la Loi sur la fête nationale

	2006-2007				2005-2006			
	Fête nationale	Industrie du vêtement	Autres secteurs *	Total	Fête nationale	Industrie du vêtement	Autres secteurs *	Total
Interventions préventives	74	S. O.	706	780	144	S. O.	579	723
Interventions de conformité								
Entreprises ayant fait l'objet d'une inspection	73	557	1 938	2 568	106	543	1 662	2 311
Nombre total d'interventions	147	557	2 644	3 348	250	543	2 241	3 034
Nombre de salariés dont les conditions de travail ont été vérifiées par échantillonnage	0	6 278	18 363	24 641	0	5 468	15 076	20 544
Nombre d'entreprises dans lesquelles des infractions ont été constatées	15	81	1 049	1 145	6	99	853	958
Nombre d'entreprises nécessitant une intervention juridique	1	1	99	101	4	0	62	66
Pourcentage des entreprises qui se sont conformées sans intervention juridique	93,3 %	98,8 %	90,6 %	91,2 %	33,3 %	100,0 %	92,7 %	93,1 %

S. O. : Sans objet.
* Comprend principalement les secteurs de la restauration, de l'hébergement, du commerce de détail et du travail saisonnier.

L'étalement des heures de travail

Exceptionnellement, la Commission peut autoriser un employeur qui en fait la demande à déroger à la norme concernant la durée de la semaine normale de travail et à étaler, sur une base autre qu'hebdomadaire, les heures de travail de ses salariés aux fins du calcul et du paiement des heures supplémentaires. Cet étalement est possible uniquement si la moyenne des heures travaillées durant la période d'étalement autorisée correspond à la norme prévue dans la loi ou dans les règlements pour la semaine normale de travail. Toute heure travaillée qui excède cette moyenne doit être rémunérée au taux majoré. Une telle autorisation ne peut excéder une année.

Tableau 7

Demandes d'autorisation de l'étalement des heures de travail

	2006-2007	2005-2006
Demandes en traitement au début de l'exercice	28	29
Demandes reçues au cours de l'exercice	222	194 *
autorisées	193	185
refusées	27	5
désistements	16	5 *
Demandes en traitement à la fin de l'exercice	14	28
Nombre estimé de salariés visés par les demandes autorisées	5 899	5 391

* Les données de l'exercice 2005-2006 ont été redressées pour tenir compte des désistements.

Le traitement des plaintes

Le portrait global du traitement des plaintes

Conformément à l'article 5 de la Loi sur les normes du travail, la Commission surveille la mise en œuvre et l'application des normes du travail.

La Commission reçoit les plaintes par téléphone, par écrit, par courriel ou en personne lorsque la clientèle se présente à l'une ou l'autre de ses directions régionales. En vertu des dispositions de la Loi sur les normes du travail, on distingue quatre types de plaintes : les plaintes pécuniaires (article 102), les plaintes à l'encontre d'une pratique interdite (article 122), les plaintes à l'encontre d'un congédiement fait sans une cause juste et suffisante (article 124) ainsi que les plaintes pour harcèlement psychologique (article 123.6).

L'exercice 2006-2007 en a été un de transition pour la prestation de services aux citoyens. La charge de travail, accrue par l'entrée en vigueur des dispositions législatives en matière de harcèlement psychologique, a pu être stabilisée.

De plus, la diminution du volume des plaintes reçues, liée à une augmentation du nombre de plaintes réglées, a permis d'accroître de façon importante leur taux de traitement. L'inventaire des plaintes en traitement à la fin de l'exercice a ainsi pu être réduit.

Un accroissement important du taux de traitement des plaintes

De l'ensemble des tableaux qui suivent, il ressort en effet que les efforts constants consentis afin de répondre à l'accroissement du nombre de plaintes pour pratique interdite, pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante et pour harcèlement psychologique résultant des modifications à la Loi sur les normes du travail entrées en vigueur aux mois de mai 2003 et de juin 2004, et l'expertise acquise en la matière, ont favorisé une plus grande efficience et une meilleure efficacité dans le traitement des plaintes de toute nature. L'embauche de nouveaux avocats, entrés en fonction durant les mois de septembre et d'octobre 2006, et la révision des processus d'intervention juridique ont également contribué à régler un plus grand nombre des plaintes déposées devant les tribunaux.

On constate toutefois que certains délais de traitement des plaintes sont légèrement supérieurs pour l'exercice 2006-2007 à ceux de l'exercice précédent. Le plus grand nombre de plaintes réglées par rapport à l'exercice 2005-2006 peut expliquer ce fait, puisque des plaintes déjà en traitement au début de l'exercice ont pu être réglées au cours de celui-ci, faisant en sorte de hausser les délais moyens de traitement. Aussi, environ 55 % des plaintes pour harcèlement psychologique sont associées à d'autres types de plaintes, soit une plainte pécuniaire, une plainte pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante ou une plainte pour pratique interdite. Leur traitement s'avère alors plus complexe au stade de la médiation et de l'enquête. De même, la nature particulière des questions de droit invoquées devant les tribunaux ainsi que l'appel de leurs décisions nécessitent des interventions de plus longue durée. En outre, le service de médiation offert par la Commission la rend tributaire des décisions et de la collaboration des parties, ainsi que du temps souvent nécessaire à la conclusion d'une entente satisfaisante pour tous.

Tableau 8

Volume de traitement des plaintes

	2006-2007	2005-2006	Variation (%)
Plaintes en traitement au début de l'exercice	17 006	14 585	16.6
Plaintes reçues au cours de l'exercice	25 557	28 819	-11.3
Total des plaintes à traiter	42 563	43 404	-1.9
Plaintes réglées au cours de l'exercice	28 648	26 398	8.5
avant intervention juridique	22 633	21 425	5.6
après intervention juridique *	6 015	4 973	20.9
Taux de traitement ** (%)	67.3	60.8	10.7
Plaintes en traitement à la fin de l'exercice	13 915	17 006	-18.2

* L'intervention juridique renvoie à la prise en charge complète de la plainte par les avocats de la Commission.

** Proportion des plaintes réglées au cours de l'exercice par rapport au total des plaintes à traiter.

Le traitement des plaintes pécuniaires

La plainte de nature pécuniaire est déposée par un salarié qui réclame des sommes à son employeur en raison du non-respect des normes du travail prévues par la loi. Ces normes concernent principalement le salaire, les heures supplémentaires, les congés annuels, les jours fériés, la fête nationale, les congés pour événements familiaux, les périodes de repos, l'avis de cessation d'emploi, l'avis de licenciement collectif, le droit au maintien du statut de salarié, le certificat de travail ainsi que d'autres normes comme celles qui touchent l'uniforme de travail.

Cheminement du traitement d'une plainte pécuniaire

Dans les cas de litiges non complexes et lorsque la situation le permet, la Commission tente d'en arriver à un règlement rapide des plaintes en effectuant une intervention auprès de l'employeur dans un délai de 48 heures après la réception de la plainte. Cette intervention est faite par un préposé du Service des renseignements ou par un inspecteur-enquêteur. Lorsque cette première intervention échoue ou dans les cas de litiges plus complexes, l'inspecteur-enquêteur entreprend son processus d'enquête. Cette intervention permet de

recueillir la version des faits du salarié et de l'employeur ainsi que d'obtenir tous les renseignements et documents nécessaires pour la constitution du dossier. Dans les cas où les droits du salarié ou des salariés de l'entreprise ne sont pas respectés, la réclamation au nom de ce salarié ou de ces salariés est établie et expédiée à l'employeur.

Si l'employeur accepte de payer la réclamation, l'intervention se termine. Dans le cas contraire, la Commission met l'employeur en demeure de payer le montant de la réclamation établie. À défaut de recevoir le paiement dans les vingt jours, la Commission intente contre l'employeur, pour le compte du salarié et sans frais pour celui-ci, une poursuite en réclamation civile devant les tribunaux; c'est le début de l'intervention juridique. Dans les cas de faillite ou d'insolvabilité de l'employeur constitué en compagnie, la Commission peut aussi intenter une poursuite contre les administrateurs.

Tableau 9

Volume de traitement des plaintes pécuniaires

	2006-2007	2005-2006	Variation (%)
Plaintes déposées par un salarié			
Plaintes en traitement au début de l'exercice	10 421	9 367	11,3
Plaintes reçues au cours de l'exercice	16 806	18 356	-8,4
Total des plaintes à traiter	27 227	27 723	-1,8
Plaintes réglées au cours de l'exercice[1]	18 255	17 302	5,5
avant intervention juridique	14 610	14 347	1,8
après intervention juridique[2]	3 645	2 955	23,4
Taux de traitement[3] (%)	67,0	62,4	7,4
Plaintes en traitement à la fin de l'exercice	8 972	10 421	-13,9
Délai moyen de traitement (en jours)			
avant intervention juridique	70,8	76,9[4]	
après intervention juridique[2]	779,4	654,2[4]	

1. À la demande des plaignants, plusieurs de ces plaintes ont nécessité un traitement confidentiel. Lorsqu'un salarié demande un traitement confidentiel de sa plainte, la Commission prend l'initiative d'une intervention de vérification sur place qui consiste à s'assurer du respect de l'application de la loi, et ce, pour plusieurs salariés de l'entreprise sélectionnés par échantillonnage. De cette façon, la provenance de la plainte et les normes concernées ne sont pas dévoilées à l'employeur. À cet égard, la Commission a procédé à la surveillance de l'application de la loi pour 3 771 salariés au cours de l'exercice 2006-2007, comparativement à 5 471 pour l'exercice 2005-2006.
2. L'intervention juridique renvoie à la prise en charge complète de la plainte par les avocats de la Commission.
3. Proportion des plaintes réglées au cours de l'exercice par rapport au total des plaintes à traiter.
4. Les données de l'exercice 2005-2006 ont été redressées pour tenir compte des modifications apportées aux processus informatiques.

Le traitement des plaintes pour pratique interdite

Ce type de plainte correspond au recours du salarié qui est prévu dans l'article 122 de la Loi sur les normes du travail. Cette disposition interdit à un employeur de congédier, de suspendre ou de déplacer un salarié, ou encore d'exercer à son égard des mesures discriminatoires ou des représailles pour différents motifs prévus par la loi. Ces motifs sont, notamment, une absence pour maladie ou accident, l'exercice d'un droit prévu par la loi, le fait pour une salariée d'être enceinte, l'atteinte de l'âge de la retraite, les tentatives de se soustraire à l'application de la loi, le fait qu'un salarié soit débiteur alimentaire, une enquête effectuée par la Commission des normes du travail dans l'établissement de l'employeur d'un salarié, l'exercice du droit de refus par le salarié de travailler pour des raisons de responsabilités familiales.

Cheminement du traitement d'une plainte pour pratique interdite

La Commission reçoit par écrit les plaintes pour pratique interdite. Si la Commission considère une plainte comme recevable, elle en avise l'employeur et offre aux parties son service de médiation.

Dans les cas de refus de l'une ou l'autre des parties ou lorsque la médiation n'a pas donné lieu à une entente, la Commission avise par écrit la Commission des relations du travail. Dans les cas prévus par la loi, la Commission confie à un avocat de la Direction générale des affaires juridiques la représentation du salarié devant la Commission des relations du travail. Ce service est offert sans frais au salarié. La Commission des relations du travail peut accueillir ou rejeter la plainte du salarié. Dans le cas d'une décision favorable au salarié, elle peut ordonner à l'employeur :

- de réintégrer le salarié dans l'emploi qu'il occupait et de lui verser, à titre d'indemnité, l'équivalent du salaire et des autres avantages dont le salarié a été privé par le congédiement, la suspension ou le déplacement;
- d'annuler une sanction ou de cesser d'exercer des mesures discriminatoires ou des représailles et de verser au salarié une indemnité, s'il y a lieu.

Tableau 10

Volume de traitement des plaintes pour pratique interdite

	2006-2007	2005-2006	Variation (%)
Plaintes en traitement au début de l'exercice	1 905	1 532	24,3
Plaintes reçues au cours de l'exercice	2 650	3 113	-14,9
Total des plaintes à traiter	4 555	4 645	-1,9
Plaintes réglées au cours de l'exercice	3 101	2 740	13,2
avant le dépôt à la CRT	2 242	2 014	11,3
après le dépôt à la CRT	859	726	18,3
- avant audience devant la CRT	789	652	21,0
- après audience devant la CRT	70	74	-5,4
Taux de traitement * (%)	68,1	59,0	15,4
Plaintes en traitement à la fin de l'exercice	1 454	1 905	-23,7
Délai moyen de traitement avant le dépôt à la CRT (en jours)	98,8	103,2	
Délai moyen de traitement après le dépôt à la CRT (en jours)	531,8	501,1	
- avant audience devant la CRT	522,7	478,5	
- après audience devant la CRT	634,4	700,6	

CRT : Commission des relations du travail

* Proportion des plaintes réglées au cours de l'exercice par rapport au total des plaintes à traiter

Le traitement des plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante

La Commission reçoit par écrit les plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante. Il s'agit de plaintes déposées par les salariés en vertu du recours prévu à l'article 124 de la Loi sur les normes du travail, qui interdit de congédier sans une cause juste et suffisante un salarié qui a deux ans et plus de service continu.

Cheminement du traitement d'une plainte pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante

Après le dépôt de la plainte, la Commission en vérifie d'abord la recevabilité. Si cette plainte est recevable, la direction régionale visée la traite en offrant aux parties le service de médiation. Le traitement se déroule de la même façon que dans le cas d'une plainte pour pratique interdite. Lorsque l'intervention de médiation a été refusée ou qu'elle n'a pas donné lieu à une entente entre les parties, la Commission défère la plainte, à la demande du salarié, à la Commission des relations du travail. Dans les cas prévus par la loi, la Commission confie à un avocat de la Direction générale des affaires juridiques la représentation du salarié devant la Commission des relations du travail. Ce service est offert sans frais pour le salarié.

La Commission des relations du travail peut accueillir ou rejeter la plainte du salarié. Si elle accueille la plainte, elle peut :

- ordonner à l'employeur de réintégrer le salarié dans l'emploi qu'il occupait avant son congédiement et de lui rembourser les sommes perdues depuis ce congédiement;
- ordonner à l'employeur de payer une indemnité au salarié;
- rendre toute autre décision qui lui paraît juste et raisonnable.

Tableau 11

Volume de traitement des plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante

	2006-2007	2005-2006	Variation (%)
Plaintes en traitement au début de l'exercice	2 989	2 483	20,4
Plaintes reçues au cours de l'exercice	4 005	4 663	-14,1
Total des plaintes à traiter	6 994	7 146	-2,1
Plaintes réglées au cours de l'exercice	4 683	4 157	12,7
avant le dépôt à la CRT	3 335	2 903	14,9
après le dépôt à la CRT	1 348	1 254	7,5
- avant audience devant la CRT	1 237	1 144	8,1
- après audience devant la CRT	111	110	0,9
Taux de traitement * (%)	67,0	58,2	15,1
Plaintes en traitement à la fin de l'exercice	2 311	2 989	-22,7
Délai moyen de traitement avant le dépôt à la CRT (en jours)	102,1	105,6	
Délai moyen de traitement après le dépôt à la CRT (en jours)	549,4	508,5	
- avant audience devant la CRT	530,2	492,5	
- après audience devant la CRT	763,3	674,7	

CRT Commission des relations du travail

* Proportion des plaintes réglées au cours de l'exercice par rapport au total des plaintes à traiter

Le traitement des plaintes pour harcèlement psychologique

La Commission peut recevoir, en vertu de l'article 123.6 de la Loi sur les normes du travail, une plainte d'un salarié pour harcèlement psychologique. La loi prévoit en effet que le salarié a droit à un milieu de travail exempt de harcèlement psychologique. Elle définit le harcèlement psychologique comme étant une conduite vexatoire se manifestant soit par des comportements, des paroles, des actes ou des gestes répétés, hostiles ou non désirés, laquelle porte atteinte à la dignité ou à l'intégrité psychologique ou physique du salarié et entraîne, pour celui-ci, un milieu de travail nétaste. Par ailleurs, une seule conduite grave peut aussi constituer du harcèlement psychologique.

Cheminement du traitement d'une plainte pour harcèlement psychologique

Après réception de la plainte, la Commission s'assure d'abord de sa recevabilité, puis elle offre aux personnes concernées son service de médiation. Ensuite, dans les situations où l'offre de médiation est refusée ou qu'elle ne donne pas les résultats escomptés, la Commission procède à une enquête. Si la conclusion de cette enquête est favorable, la plainte est déférée à la Commission des relations du travail, où un avocat de la Commission des normes du travail peut représenter, sans frais, le salarié.

Au cours de l'exercice 2006-2007, la Commission a poursuivi l'optimisation de ses façons de faire en matière de harcèlement psychologique, particulièrement en renforçant son processus d'accueil et de réception des plaintes en cette matière. L'expérience acquise dans le traitement de ces plaintes a permis de mieux cerner la définition de harcèlement psychologique au sens de la Loi sur les normes du travail. De plus, la médiation a permis, dans la majorité des cas, un règlement à la satisfaction des parties.

Bien que le tableau 12 présente des données comparatives entre les exercices 2005-2006 et 2006-2007, leur comparaison n'est pas significative en ce qui a trait aux plaintes déposées auprès de la Commission des relations du travail. En effet, l'exercice 2005-2006 est le premier où des plaintes pour harcèlement psychologique ont été soumises à ce tribunal qui, jusque-là, n'avait reçu qu'une seule plainte. La Commission considère qu'il faudra attendre encore deux exercices d'un volume constant de plaintes déposées auprès de la Commission des relations du travail avant de pouvoir comparer de façon significative les résultats obtenus. On constate tout de même qu'en matière de harcèlement psychologique, eu égard au taux de traitement, les résultats se comparent à ceux obtenus dans le traitement des plaintes pour pratique interdite et pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante et qui sont présentés aux tableaux 10 et 11.

Une expérience accrue en matière de harcèlement psychologique

Tableau 12

Volume de traitement des plaintes pour harcèlement psychologique

	2006-2007	2005-2006	Variation (%)
Plaintes en traitement au début de l'exercice	1 691	1 203	40,6
Plaintes reçues au cours de l'exercice	2 096	2 687	-22,0
Total des plaintes à traiter	3 787	3 890	-2,6
Plaintes réglées au cours de l'exercice	2 609	2 199	18,7
avant le dépôt à la CRT	2 446	2 161	13,2
après le dépôt à la CRT	163	38	328,9
- avant audience devant la CRT	158	38	315,8
- après audience devant la CRT	5		
Taux de traitement * (%)	68,9	56,5	21,9
Plaintes en traitement à la fin de l'exercice	1 178	1 691	-30,3
Délai moyen de traitement avant le dépôt à la CRT (en jours)	208,0	171,4	
Délai moyen de traitement après le dépôt à la CRT (en jours)	634,3	460,8	
- avant audience devant la CRT	630,1	460,8	
- après audience devant la CRT	767,6		

CRT : Commission des relations du travail.
* Proportion des plaintes réglées au cours de l'exercice par rapport au total des plaintes à traiter.

Les activités de médiation

Dans le cadre du traitement des plaintes pour pratique interdite, pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante et pour harcèlement psychologique, la Commission offre des services de médiation en vue d'en arriver à un règlement entre le salarié et l'employeur sans recourir à une intervention juridique et aux tribunaux.

La Commission a acquis une solide expertise en matière de médiation et sa compétence dans le domaine est reconnue. En ce qui concerne les médiations, elle en a réalisé 25 % de plus au cours de l'exercice 2006-2007 qu'au cours de l'exercice précédent.

Tableau 13

Résultats des activités de médiation

	2006-2007	2005-2006
Médiations offertes	5 858	5 072
Médiations acceptées	5 022	4 546
Médiations effectuées	4 727	3 772
avec entente	3 065	2 533
sans entente	1 334	1 143
désistement *	328	96
Taux de règlement ** (%)	64,8	67,2

* Il y a désistement lorsque le salarié décide de retirer sa plainte en cours de médiation.

** Proportion des médiations qui se concluent par une entente par rapport au total des médiations effectuées.

Les demandes de révision

En vertu des articles 107 et 107.1 de la Loi sur les normes du travail, un salarié peut demander une révision de la décision de la Commission de refuser de poursuivre une enquête parce qu'elle estime que la plainte est frivole ou faite de mauvaise foi ou encore que la plainte n'est pas fondée. La décision de ne pas poursuivre peut alors être maintenue. Si la révision est accordée, la Commission poursuit son intervention.

Par ailleurs, un employeur peut demander à la Commission, en vertu de sa politique sur l'étalement des heures de travail, qu'elle révise une décision de refuser une demande d'étalement des heures de travail. Si la révision est accordée, l'intervention de la Commission est poursuivie.

Tableau 14

Demandes de révision

	2006-2007	2005-2006
Demandes en traitement au début de l'exercice	44	13
Demandes reçues au cours de l'exercice	497	402
Total des demandes à traiter au cours de l'exercice	541	415
accordées	144	90
refusées	346	273
réglées sans la nécessité d'une décision *	17	8
Total des demandes traitées au cours de l'exercice	507	371
Demandes en traitement à la fin de l'exercice	34	44

* Le règlement d'une demande sans la nécessité d'une décision peut découler du retrait de la demande, d'un accord conclu entre les parties avant l'intervention ou la reprise d'une intervention de la Commission dans des cas où les éléments de preuve requis du salarié sont finalement fournis.

On constate qu'au cours de l'exercice 2006-2007 la Commission a reçu un plus grand nombre de demandes de révision de ses décisions qu'au cours de l'exercice précédent. Si l'on tient compte des demandes en traitement au début de l'exercice, cela représentait 126 demandes de plus à traiter. D'ailleurs, la Commission en a traité davantage, soit 507 en comparaison de 371 durant l'exercice précédent, ce qui représente une différence de 136 demandes. Ainsi qu'il a été mentionné au chapitre 1 au regard des engagements de la Déclaration de services aux citoyens, cette performance s'explique par le fait que, depuis l'automne 2005, ce pouvoir de décision a été confié à plus de personnes, ce qui a permis une meilleure organisation et une répartition plus adéquate des responsabilités. Par conséquent, un plus grand nombre de demandes ont pu être traitées dans les délais prescrits par la Loi sur les normes du travail.

Anonyme, achat de Mr. Fritz Arnold, Musée McCord d'histoire canadienne, MP-0000.587.127.

Intérieur de H.P. Labelle & Cie, Montréal, Québec, 1920

L'entrée des jeunes femmes dans le monde du travail salarié transforme bien des secteurs professionnels, y compris celui du travail de bureau dont la composition est demeurée essentiellement masculine jusque dans les dernières décennies du XIX^{e} siècle. L'entrée des femmes dans les bureaux s'accélère après la Première Guerre mondiale.

Relativement bien rémunérés, les emplois dans les bureaux sont parmi les plus intéressants pour les femmes. Le travail de bureau se déroule souvent dans des environnements agréables comparativement à des secteurs d'activité comme les usines ou les grand magasins. Comme il faut posséder un bon niveau d'instruction, seules les personnes ayant eu la possibilité d'étudier assez longtemps peuvent accéder à ce type d'emploi.

CHAPITRE 3

LA CAPACITÉ ORGANISATIONNELLE

Ce chapitre rend compte des résultats des activités de la Commission en rapport avec la gestion de ses ressources. L'information présentée traite du personnel, des ressources informationnelles, financières et matérielles, ainsi que de la gestion des risques.

Afin de soutenir de manière appropriée la réalisation de sa mission, la Commission doit compter sur une organisation dynamique et performante. C'est ainsi que son environnement interne doit être le plus possible caractérisé par une capacité d'adaptation au changement, une expertise de qualité et une mobilisation de son personnel, ainsi que par des façons de faire axées sur la recherche de la performance et sur la gestion par résultats. L'utilisation des ressources doit être en lien avec la mission, les orientations stratégiques et les priorités de l'organisation.

Le personnel

Les effectifs en poste

Au 31 mars 2007, le personnel de la Commission des normes du travail comptait 608 employés : 525 réguliers et 83 occasionnels. Ce nombre, au 31 mars 2006, était de 579 employés, soit 523 réguliers et 56 occasionnels. Par ailleurs, au cours de l'exercice 2006-2007, la Commission a respecté la cible fixée par les autorités gouvernementales de 555 équivalents temps complet (ETC).

La planification et la gestion stratégiques de la main-d'œuvre

Conformément aux exigences gouvernementales, la Commission a déposé en juin 2006 une mise à jour de son plan pluriannuel de la main-d'œuvre. En continuité avec son premier plan de main-d'œuvre (2005-2008), celui-ci est venu compléter la série de stratégies déjà retenues afin de s'assurer que l'organisation dispose, sur un horizon de trois ans, du personnel requis en temps opportun, notamment dans un contexte d'attrition de l'effectif au sein de l'appareil gouvernemental. Par ailleurs, une section portant sur la vulnérabilité a été ajoutée au *Plan pluriannuel de la main-d'œuvre 2006-2009* pour tenir compte du volet qualitatif en matière de gestion des ressources humaines.

Dans la foulée de ce plan pluriannuel, la Commission a également entrepris au cours de l'exercice 2006-2007 une démarche de planification stratégique de ses ressources humaines afin de tenir compte de l'évolution prévisible de son environnement externe en ce domaine et, grâce à une stratégie d'attraction et de rétention de la main-d'œuvre, de se positionner comme un employeur de choix.

Afin de guider les décideurs en matière de gestion des ressources humaines, des suivis ont été réalisés en cours d'année. Ils ont permis, entre autres, de dresser un aperçu global des actions entreprises, de connaître davantage les impacts au fur et à mesure de l'avancement des travaux et d'évaluer la nécessité de procéder à d'autres interventions.

La qualité de vie au travail

Au cours de l'exercice 2006-2007, la Commission a adopté et mis en œuvre la *Politique sur la qualité de vie au travail*, ainsi qu'il a été mentionné au regard de la reddition de comptes relative à l'objectif stratégique 13, présentée au chapitre 1.

Les ressources informationnelles

La Commission a produit sa *Planification des investissements et dépenses en ressources informationnelles* pour l'exercice 2006-2007 et elle procède à sa mise en application. Ainsi, elle a réalisé des investissements en matière de ressources informationnelles de près de 6,4 millions de dollars, dont 5,5 millions en dépenses récurrentes et 0,9 million en développement de systèmes.

Tableau 15

Investissements en matière de ressources informationnelles

Fonctions	2006-2007		2005-2006	
	Dépenses récurrentes * (000 $)	Développement (000 $)	Dépenses récurrentes ** (000 $)	Développement (000 $)
Rémunération	2 429	296	2 644	80
Acquisition (matériel et logiciels)	840	229	638	12
Acquisition de services	2 188	334	1 817	368
Autres frais	26	0	25	0
Totaux	**5 483**	**859**	**5 124**	**460**

* Les dépenses récurrentes de l'exercice 2006-2007 excluent les dépenses de pilotage.
** Les dépenses récurrentes de l'exercice 2005-2006 ont été retraitées pour exclure les dépenses de pilotage.

Les dépenses récurrentes ont été effectuées principalement pour l'amélioration et l'entretien des systèmes informatiques de soutien aux activités de mission de la Commission, ainsi que pour l'entretien de ses systèmes sectoriels, de ses interfaces et de ses sites Internet et intranet. Les dépenses liées aux développements ont été réalisées particulièrement pour le développement de la prestation électronique de services. Les principales réalisations sont décrites ci-après.

En matière de services à la clientèle :

- La finalisation de la mise en place d'un service sécurisé de transfert électronique de documents.

  Cette application permet aux salariés et aux employeurs d'expédier des documents en ligne et de façon sécuritaire aux inspecteurs-enquêteurs ainsi qu'aux avocats de la Commission. Elle permet d'accroître la transmission d'informations en ligne, d'améliorer la relation de confiance entre la clientèle et la Commission et de faciliter le partage de l'information entre le citoyen et l'État. Ce service devrait générer des économies de temps et d'argent tant pour la Commission que pour sa clientèle.

- La mise en place d'un outil électronique permettant aux employeurs et aux salariés de créer un exemple de bulletin de paie.

  À l'aide d'un questionnaire interactif, ceux-ci obtiennent un bulletin de paie personnalisé, conforme aux exigences de la loi, qui leur permet de bien comprendre le calcul du salaire et de s'assurer de la conformité du bulletin qui est remis au salarié.

- La mise en place d'un service d'abonnement simple et efficace visant à faciliter la diffusion d'une information de qualité à la clientèle branchée de la Commission.

  Les utilisateurs du site Internet de la Commission peuvent s'abonner à quatre services médiatiques, soit l'avis de publication, le bulletin électronique d'information, le communiqué de presse et les nouveautés du site.

- La mise en place d'un formulaire statique de plainte pécuniaire que le salarié peut imprimer, remplir et transmettre à la direction régionale de la Commission de sa région.

  Ce service permet de réduire les délais dans le dépôt d'une telle plainte.

- La révision des orientations pour la refonte du site Internet.

- Le début des travaux pour :

  - la refonte du site Internet de la Commission;
  - le dépôt électronique d'une plainte pécuniaire;
  - l'inscription en ligne pour les séminaires offerts par la Commission aux employeurs;
  - la conception d'outils de calcul permettant à un salarié d'effectuer ses propres calculs pour l'analyse de sa situation particulière ou aux fins d'une plainte qu'il désire déposer, et à un employeur d'évaluer s'il se conforme aux normes du travail;
  - la conception d'un carnet des heures travaillées afin d'offrir aux salariés et aux employeurs un outil simple, convivial et adapté à leurs besoins pour noter les heures travaillées et obtenir de l'information concernant les obligations légales en matière de rémunération.

En matière de gestion de projet :

- La mise en place d'un cadre et d'un guide de gestion pour la prestation électronique de services.

- L'élaboration d'un plan de gestion de la qualité ainsi que d'un plan de gestion des risques pour la prestation électronique de services.

En matière de services au personnel et à l'organisation :

- La mise en place d'un libre-service en ligne pour la réclamation et le remboursement de frais.

  Grâce à ce libre-service, un employé de la Commission peut soumettre électroniquement une réclamation à l'approbation de son supérieur et recevoir le remboursement par dépôt direct à son compte d'une institution financière.

- La mise en place d'une application permettant aux membres du personnel de la Commission de consulter en ligne leur dossier d'employé.

  Ils peuvent ainsi obtenir de l'information à jour concernant l'assiduité, la rémunération, les assurances et les renseignements personnels.

En matière de technologie :

- L'élaboration d'un mode de fonctionnement en matière de soutien aux utilisateurs pour les services en ligne offerts aux internautes et aux membres du personnel de la Commission.

- Le début des travaux pour :

  - l'élaboration de l'architecture globale de la prestation électronique de services;
  - l'élaboration de l'architecture technologique;
  - l'élaboration d'un cadre de développement pour la prestation électronique de services.

La sécurité de l'information

Dans le cadre des travaux prévus dans son plan d'action 2006-2008, plusieurs interventions ont été réalisées par la Commission en matière de sécurité de l'information numérique, conformément aux attentes et aux directives gouvernementales les régissant. Les interventions les plus importantes de la Commission à cet égard ont porté sur :

- l'élaboration d'un nouveau plan d'action de sécurité couvrant la période 2006-2008;
- la réalisation de plusieurs travaux de sécurité liés à la mise en œuvre de la prestation électronique de services, notamment l'architecture de sécurité, la chaîne des mécanismes de sécurité et l'intégration de la sécurité dans la méthode de développement;
- l'intégration de la prestation électronique de services dans la politique et le cadre de gestion de la sécurité de l'information numérique;
- l'élaboration de l'architecture de sécurité de l'information de la prestation électronique de services;
- l'actualisation de politiques, de cadres de gestion et de procédures de sécurité;
- l'élaboration ou l'actualisation et la mise en œuvre de processus de sécurité, notamment la gestion des correctifs, des sauvegardes, des incidents de sécurité et de la journalisation;
- l'acquisition d'un outil de formation et de sensibilisation en sécurité de l'information;
- l'actualisation de la protection antivirale;
- la sélection et la mise en œuvre d'une solution antipourriel;
- la sécurisation du réseau de la Commission;
- l'installation et la mise en œuvre d'un nouveau logiciel de surveillance de l'utilisation d'Internet;
- la tenue d'un exercice de rétablissement des systèmes informatiques essentiels;
- la poursuite de la mise en œuvre de mesures de sécurité à la suite des constatations du Vérificateur général.

La sécurité intégrée

Au cours de l'exercice 2006-2007, la Commission a mis en œuvre un nouveau processus de gestion de la sécurité intégrée. Ce processus permet d'effectuer une gestion globale de la sécurité intégrant les ressources humaines, matérielles, informationnelles, financières, de même que la protection des renseignements personnels et les volets juridique, organisationnel, technique et éthique. Les réalisations importantes à cet égard pour l'exercice 2006-2007 sont :

- l'actualisation de la politique de sécurité;
- l'élaboration du nouveau cadre de gestion et du processus de gestion de la sécurité intégrée;
- la conception des outils nécessaires;
- la mise en œuvre d'une nouvelle structure de fonctionnement;
- la production et la mise en œuvre du plan directeur de sécurité intégrée 2006-2008;
- le suivi du plan directeur de sécurité intégrée.

Les ressources matérielles

L'aménagement des aires de travail

La Commission a aménagé, à même ses espaces existants, des bureaux pour loger de nouveaux avocats embauchés à Québec et à Montréal. Elle a également pu rétrocéder de l'espace locatif à son bureau de Montréal. Elle a aussi mis l'accent sur la prévention en améliorant la sécurité dans les accueils des directions régionales aux endroits les plus problématiques.

Le déménagement et l'agrandissement de locaux dans les directions régionales

La Commission a procédé au déménagement de la Direction régionale du Bas-Saint-Laurent et de la Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine afin de disposer d'un espace plus adéquat pour l'accueil de sa clientèle et de mieux loger son personnel. Elle a également procédé à une expansion de l'espace dans ses locaux à Trois-Rivières pour améliorer les aires d'accueil de la clientèle et pour répondre à l'ajout d'effectifs.

Les ressources financières

La performance financière

La Commission est un organisme autre que budgétaire compris dans le périmètre comptable du gouvernement québécois. Elle prépare une planification budgétaire annuelle et quinquennale qu'elle transmet au ministre du Travail pour que le gouvernement puisse produire ses prévisions budgétaires consolidées; elle produit également les rapports de suivi exigés par les autorités gouvernementales.

La Commission vise à mettre en place les ressources nécessaires à l'accomplissement de sa mission et à effectuer les investissements requis pour maintenir et améliorer la qualité des services offerts à la clientèle tout en tenant compte de sa capacité financière.

Pour respecter ses prévisions budgétaires, la Commission a dû consentir de nombreux efforts additionnels de contrôle et de rationalisation de ses dépenses.

En ce qui concerne ses prévisions de revenus, la Commission a maintenu le taux de cotisation des employeurs à 0,08 % des salaires admissibles.

Pour l'exercice 2006-2007, la Commission réalise un excédent des dépenses sur les revenus de l'ordre de 0,7 million de dollars comparativement à un excédent des revenus sur les dépenses de 0,1 million pour l'exercice 2005-2006. En hausse de 5,5 % par rapport à l'exercice 2005-2006, les revenus ont atteint 55,9 millions de dollars, dont 54,7 millions provenant de la cotisation des employeurs. Les dépenses d'exploitation de l'exercice totalisent 56,6 millions, en hausse de 3,7 millions (6,9 %) par rapport à l'exercice précédent.

La Commission est tenue, en vertu de l'article 28.1 de la Loi sur les normes du travail, de contribuer au fonds de la Commission des relations du travail en vue de pourvoir aux dépenses engagées par celle-ci relativement aux recours exercés par des salariés en vertu de certaines dispositions de cette loi. Le décret 488-2006 du 30 mai 2006 a fixé à 6 906 900 $ le montant de cette contribution pour l'exercice terminé le 31 mars 2007. Le montant était de 5 924 630 $ pour l'exercice précédent, ce qui représente une hausse de 16,6 %.

La gestion des risques

Dans le but d'accroître sa capacité de répondre à l'ensemble des engagements et des attentes associés à sa mission, la Commission déploie, depuis l'exercice 2004-2005, des efforts concrets en vue d'intégrer graduellement l'analyse de risques à plusieurs de ses paliers de gestion. À cette fin, elle préconise une approche axée sur les principales activités de sa mission et sur les fonctions de l'organisation.

Ainsi, au cours de l'exercice 2005-2006, la Commission a élaboré des outils de gestion de risques, sensibilisé son personnel et lui a dispensé de la formation. Pour chacune des activités retenues, des ateliers ont été tenus avec un comité consultatif expert du domaine et sous la coordination d'un répondant afin de définir les principaux risques.

Au cours de l'exercice 2006-2007, une mise à jour des répertoires des risques et des contrôles en matière de ressources financières et de ressources informationnelles liées au système financier a été effectuée. De plus, dans le cadre du projet de mise en place de la prestation électronique de services, une analyse a permis d'identifier les risques liés à sa réalisation ainsi que les mesures préventives ou correctrices nécessaires. Certaines de ces mesures ont été réalisées et les autres sont l'objet d'un suivi vigilant.

Également, depuis le mois de juin 2006, un tableau synthèse d'évaluation des risques portant sur le degré d'atteinte des objectifs stratégiques a été adopté et est l'objet d'un suivi trimestriel.

Enfin, en matière de sécurité humaine, financière, informationnelle et matérielle, la gestion des risques est traitée au plan directeur de sécurité intégrée.

Gagnez de L'argent Chez Vous

MIEUX QUE CENT MAINS

L'Auto Knitter

Nous fournissons la laine gratis et vous payons votre travail

On demande des travailleurs partout

Ceci n'est positivement pas un "plan de sollicitation"

Écrivez-nous aujourd'hui au sujet du salaire liberal que nous offrons

Send this Coupon Today

The Auto Knitter Hosiery Canada Company, Limited

Dept. 1027, 497 College St., Toronto, Canada

Annonce parue dans la revue La Canadienne, vol. 1, n° 1, janvier 1920. Tirée des collections numériques de Bibliothèque et Archives nationales du Québec. © Bibliothèque et Archives nationales du Québec 2002-2006

Gagnez de l'argent chez vous

CHAPITRE 4

LES DOSSIERS LIÉS À DES EXIGENCES GOUVERNEMENTALES

Le présent chapitre porte sur les résultats des activités liées à certaines exigences gouvernementales en matière de reddition de comptes et touchant des domaines d'intervention ou des dossiers particuliers, soit pour la Commission, l'accès à l'information, la protection des renseignements personnels, la politique linguistique et le plan de francisation des technologies de l'information, l'éthique et la déontologie des administrateurs publics, l'allégement réglementaire et administratif pour les entreprises, ainsi que l'embauche et la représentativité.

L'accès à l'information

Conformément à la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels et aux règlements qui en découlent, de même qu'à la politique d'accès à l'information de la Commission, toute personne qui en fait la demande peut avoir accès aux documents dont dispose la Commission, sauf pour les exceptions prévues par la loi et ses règlements. Le droit d'accès est gratuit, mais des frais de transcription, de reproduction ou de transmission peuvent être exigés de la personne à qui l'accès est accordé.

Toute demande reçue par un employé ou par un représentant de la Commission doit être traitée avec célérité et dans le respect des droits de la personne qui sollicite un tel accès. La demande doit être transmise sans délai au secrétaire général de la Commission, qui est le responsable désigné en vertu de la loi.

Au cours de l'exercice 2006-2007, la Commission a reçu 299 demandes d'accès à l'information, comparativement à 252 pour l'exercice 2005-2006. La grande majorité de ces demandes sont relatives à des renseignements demandés par les employeurs.

La protection des renseignements personnels

La Commission accorde toujours une grande importance aux renseignements personnels qu'elle possède. Au cours des dernières années, des efforts importants ont été déployés relativement à la formation du personnel de la Commission qui est en relation directe avec la clientèle. Les inspecteurs-enquêteurs, avocats et secrétaires juridiques de la Commission ont reçu une formation portant sur la Loi sur l'accès aux documents des organismes publics et sur la protection des renseignements personnels. Afin de préserver les efforts consentis, un programme de sensibilisation destiné aux nouveaux employés a été mis au point. Il porte sur des sujets tels que la collecte, la consultation, la communication et la destruction des renseignements personnels. On mentionne aussi dans ce programme les politiques et procédures en matière d'accès et de protection des renseignements personnels en vigueur à la Commission.

La protection des renseignements personnels constitue également l'un des axes du développement de la prestation électronique de services rendus par la Commission. À cette fin, celle-ci a élaboré une architecture spécifique de la sécurité de l'information numérique, qui doit être prise en compte à toutes les étapes de la conception d'un système. L'objectif est notamment d'assurer la sécurité des renseignements personnels et la confiance de la clientèle à l'égard de la protection de ces renseignements afin d'obtenir son adhésion à la prestation électronique de services. À cet effet, la Commission s'est appuyée sur le modèle gouvernemental ainsi que sur les meilleures pratiques dans le domaine.

Enfin, la Commission a mis en œuvre un nouveau processus de gestion de la sécurité, lequel intègre toutes les ressources de l'organisation, notamment dans leur volet de protection des renseignements personnels.

La politique linguistique et le plan de francisation des technologies de l'information

Conformément à l'orientation gouvernementale en la matière, la Commission dispose depuis le mois de novembre 1999 d'une politique relative à l'emploi et à la qualité de la langue française. Cette politique est diffusée dans l'intranet de la Commission, accompagnée d'un aide-mémoire pour en faciliter la mise en œuvre dans les activités quotidiennes du personnel. L'aide-mémoire est aussi imprimé et distribué aux membres du personnel.

L'intranet offre également un accès direct à plusieurs autres outils linguistiques et au site Internet de l'Office québécois de la langue française.

De plus, une chronique linguistique intitulée « Un p'tit mot du comité permanent du français » est publiée régulièrement dans le journal interne électronique. Elle a pour objectif d'informer les membres du personnel sur différentes difficultés linguistiques rencontrées en milieu de travail.

Pour une treizième année, du 14 au 26 mars 2007, la Commission a souligné la Semaine du français sur le thème « 26 lettres pour tout dire en français ». Axées sur l'amélioration de la qualité du français, les activités offertes ont été pour le personnel une occasion d'être sensibilisé à l'importance de bien parler et écrire notre langue et de s'informer sur les différents outils mis à sa disposition.

En outre, conformément à la Politique d'utilisation du français dans les technologies de l'information, en juillet 2006 et pour la onzième année, la Commission a présenté au ministère des Services gouvernementaux l'état de francisation de ses technologies de l'information à l'occasion du dépôt de son bilan annuel en matière de gestion des ressources informationnelles. L'objectif de cette politique est l'utilisation généralisée du français dans les technologies de l'information. Tout comme l'an dernier, la Commission a atteint son objectif de francisation de ses postes de travail. Elle a ainsi notamment : accordé une attention spéciale au respect de la politique en ce qui concerne les achats au moment d'acquérir du matériel électronique; assuré une utilisation maximale du français dans le développement de ses systèmes informatiques et de ses banques de données; utilisé les caractères accentués dans les communications électroniques avec les citoyens; formé et inscrit les employés à des activités liées au domaine des technologies de l'information réalisées essentiellement en français.

L'éthique et la déontologie des administrateurs publics

Conformément au Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics, les membres du conseil d'administration de la Commission ont adopté au cours de l'exercice 1998-1999 le *Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la Commission des normes du travail*. Ce code est rendu accessible au public dans le présent rapport annuel, conformément à la Loi sur le ministère du Conseil exécutif. Le texte complet est présenté à l'annexe 10. De plus, en vertu de cette loi, il doit être fait état dans le rapport annuel du nombre de cas traités et de leur suivi, des manquements constatés au cours de l'année par les instances disciplinaires, de leur décision et des sanctions imposées par l'autorité compétente ainsi que du nom des administrateurs révoqués ou suspendus pendant l'année. Or, à la connaissance des personnes visées, aucun manquement ni aucune irrégularité n'ont été constatés au cours de l'exercice 2006-2007.

En s'inspirant des normes d'éthique et de la Déclaration de valeurs de l'administration publique québécoise adoptée par l'Assemblée nationale en novembre 2002, la Commission a mis l'accent sur la promotion des valeurs suivantes dans le cadre de son plan stratégique 2004-2008 : le respect, l'équité et la compétence.

De plus, certains membres du conseil d'administration de la Commission ont eu l'occasion, au cours de l'exercice 2006-2007, de parfaire leur formation au Collège des administrateurs de sociétés. Cette formation visait à promouvoir de hauts standards de qualité en matière de gouvernance d'organismes publics. Il y était notamment traité de l'éthique dans le secteur public et des problèmes courants en cette matière.

La responsabilisation des personnes à l'égard des moyens repose également sur des valeurs qui constituent la base du code de conduite auquel un membre du personnel peut se référer lorsqu'il est confronté à des dilemmes éthiques. C'est dans cet esprit que la Commission, après avoir établi, au printemps 2005, un diagnostic éthique qui inclut une réflexion autour de la culture de l'organisation et portant sur sa mission ainsi que sur ses valeurs en relation avec ses agissements, a élaboré un programme de sensibilisation des gestionnaires et des employés de même qu'une structure de décision et de suivi éthique adaptée au contexte de l'organisation.

Enfin, des capsules ont été publiées dans l'intranet de la Commission afin de sensibiliser les membres du personnel à l'éthique dans la fonction publique.

Les engagements et les réalisations en matière d'allègement réglementaire et administratif pour les entreprises

Bien que la Commission impose très peu de formalités administratives aux entreprises, elle demeure consciente de l'importance de simplifier les formulaires ou toute autre exigence administrative. Ainsi, elle souhaite coopérer pleinement avec les différents acteurs gouvernementaux afin de proposer de nouvelles avenues de simplification sur les plans administratif et réglementaire. Elle collabore à cet effet avec le ministère du Travail.

De plus, l'émergence des technologies de l'information et des communications a favorisé une plus grande souplesse dans l'interaction de la Commission avec ses clientèles. Ainsi, parmi les actions permettant de contribuer à la réduction du fardeau administratif des entreprises et à la simplification de leurs relations avec la Commission, celle-ci offre une nouvelle façon de transmettre au responsable d'un dossier les documents qui doivent être fournis. Il s'agit d'un service de transmission électronique de documents. Disponible en tout temps dans le site Internet de la Commission, ce service protège les documents transmis contre toute interception ou modification.

La Commission offre également un nouveau service d'abonnement en ligne : Cyberinfo CNT. Ce service facilite l'accès à l'information concernant les normes du travail au Québec et la Commission des normes du travail. Divers services médiatiques peuvent ainsi être choisis :

- Avis de publications - Un avis est transmis par courriel chaque fois que des mises à jour sont effectuées à la liste de publications de la Commission.
- Bulletin électronique d'information - Un bulletin est transmis par courriel afin de faire mieux connaître les obligations des employeurs, les droits des salariés ainsi que les orientations de la Commission.
- Communiqués de presse - Un avis est transmis par courriel chaque fois que des communiqués sont publiés par la Commission.
- Nouveautés dans le site - Un avis est transmis par courriel chaque fois que de nouveaux contenus sont publiés dans le site de la Commission.

De plus, la Commission a collaboré à l'amélioration du Portail gouvernemental de services – Entreprise. Ce portail vise à faciliter l'acquittement des formalités administratives et juridiques auprès des ministères et organismes du gouvernement et touche tous les aspects de la gestion d'une entreprise.

L'accès à l'égalité d'emploi et le plan d'embauche

En matière d'intégration des personnes issues des différents groupes qui composent la société québécoise, le gouvernement s'est donné des objectifs destinés à mieux refléter cette diversité au sein de la fonction publique. Les programmes d'accès mis sur pied à cette fin ciblent les membres des communautés culturelles, les autochtones, les anglophones, les personnes handicapées ainsi que les femmes.

L'annexe 11 présente la reddition de comptes de la Commission en matière d'embauche et de représentativité pour l'exercice 2006-2007.

Le développement durable

La Loi sur le développement durable (L.R.Q., c. 8.1.1), promulguée le 19 avril 2006, a pour objet d'instaurer un nouveau cadre de gestion au sein de l'administration publique afin que l'exercice de ses pouvoirs et de ses responsabilités s'inscrive dans la recherche d'un développement durable. Cette loi confère certaines responsabilités aux ministères et organismes et, à ce titre, la Commission s'est dotée d'un plan de réalisations en matière de développement durable. Ainsi, au cours de l'exercice 2006-2007, la Commission a mis en place sa structure de gestion du développement durable et y a alloué les ressources nécessaires. Elle a également adopté une politique de développement durable.

LES ÉTATS FINANCIERS

Table des matières

	Page
Rapport de la direction	62
Rapport du vérificateur	63
États financiers	
Résultats et excédent cumulé	64
Bilan	65
Flux de trésorerie	66
Notes complémentaires	67 à 73

Rapport de la direction

Les états financiers de la Commission des normes du travail ont été dressés par la direction, qui est responsable de leur préparation et de leur présentation, y compris les estimations et les jugements importants. Cette responsabilité comprend le choix de conventions comptables appropriées et qui respectent les principes comptables généralement reconnus du Canada. Les renseignements financiers contenus dans le reste du rapport annuel de gestion concordent avec l'information donnée dans les états financiers.

Pour s'acquitter de ses responsabilités, la direction maintient un système de contrôles comptables internes, conçu en vue de fournir l'assurance raisonnable que les biens sont protégés et que les opérations sont comptabilisées correctement et en temps voulu, qu'elles sont dûment approuvées et qu'elles permettent de produire des états financiers fiables.

La Commission reconnaît qu'elle est responsable de gérer ses affaires conformément aux lois et règlements qui la régissent.

Le conseil d'administration surveille la façon dont la direction s'acquitte des responsabilités qui lui incombent en matière d'information financière et il approuve les états financiers. Il est assisté dans ses responsabilités par le comité de vérification dont les membres ne font pas partie de la direction. Ce comité rencontre la direction et le Vérificateur général du Québec, examine les états financiers et en recommande l'approbation au conseil d'administration.

Le Vérificateur général du Québec a procédé à la vérification des états financiers de la Commission, conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada, et son rapport expose la nature et l'étendue de cette vérification et l'expression de son opinion. Le Vérificateur général peut, sans aucune restriction, rencontrer le comité de vérification pour discuter de tout élément qui concerne sa vérification.

André Brochu, avocat
Président-directeur général

Gaétan Thériault
Directeur général des services à la gestion

Québec, le 27 avril 2007

Rapport du vérificateur

À l'Assemblée nationale

J'ai vérifié le bilan de la Commission des normes du travail au 31 mars 2007, l'état des résultats et de l'excédent cumulé ainsi que l'état des flux de trésorerie de l'exercice terminé à cette date. La responsabilité de ces états financiers incombe à la direction de la Commission. Ma responsabilité consiste à exprimer une opinion sur ces états financiers en me fondant sur ma vérification.

Ma vérification a été effectuée conformément aux normes de vérification généralement reconnues du Canada. Ces normes exigent que la vérification soit planifiée et exécutée de manière à fournir l'assurance raisonnable que les états financiers sont exempts d'inexactitudes importantes. La vérification comprend le contrôle par sondages des éléments probants à l'appui des montants et des autres éléments d'information fournis dans les états financiers. Elle comprend également l'évaluation des principes comptables suivis et des estimations importantes faites par la direction, ainsi qu'une appréciation de la présentation d'ensemble des états financiers.

À mon avis, ces états financiers donnent, à tous les égards importants, une image fidèle de la situation financière de la Commission au 31 mars 2007 ainsi que des résultats de son exploitation et de ses flux de trésorerie pour l'exercice terminé à cette date selon les principes comptables généralement reconnus du Canada. Conformément aux exigences de la *Loi sur le vérificateur général* (L.R.Q., chapitre V-5.01), je déclare qu'à mon avis ces principes ont été appliqués de la même manière qu'au cours de l'exercice précédent.

Le vérificateur général du Québec,

Renaud Lachance

Renaud Lachance, CA

Québec, le 27 avril 2007

Résultats et excédent cumulé

de l'exercice terminé le 31 mars 2007

	2007	2006
Produits		
Cotisations des employeurs (note 3)	**54 701 582 $**	52 095 369 $
Intérêts sur placements	**982 994**	697 831
Autres (note 4)	**229 020**	217 293
	55 913 596	53 010 493
Charges		
Traitements et avantages sociaux	**33 993 709**	32 520 376
Services professionnels et administratifs	**3 739 349**	3 266 135
Frais de déplacement	**1 331 815**	1 307 795
Télécommunications et courrier	**1 238 019**	1 250 847
Publicité et information	**988 580**	512 227
Location de locaux, d'équipement et autres	**3 817 653**	3 676 865
Entretien	**922 805**	1 057 141
Fournitures	**389 846**	389 247
Intérêts	**79 543**	1 337
Amortissement des immobilisations corporelles	**1 489 615**	1 382 206
Amortissement des actifs incorporels	**1 674 755**	1 616 703
Perte nette sur cession d'immobilisations corporelles	**198**	2 086
Remboursement de dépenses de la Commission des relations du travail (note 5)	**6 906 900**	5 924 630
	56 572 787	52 907 595
(Insuffisance) excédent des produits sur les charges	**(659 191)**	102 898
Excédent cumulé au début	**51 177 482**	51 074 584
Excédent cumulé à la fin	**50 518 291 $**	51 177 482 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Bilan

au 31 mars 2007

	2007	2006
Actif		
À court terme		
Placements (note 6)	**48 026 558 $**	46 308 271 $
Créances	**170 729**	175 173
Intérêts courus sur placements	**120 204**	91 045
	48 317 491	46 574 489
Immobilisations corporelles (note 7)	**3 900 317**	3 851 733
Actifs incorporels (note 8)	**13 554 149**	14 441 875
	65 771 957 $	64 868 097 $
Passif		
À court terme		
Découvert bancaire	**249 275 $**	147 724 $
Charges à payer et frais courus (note 10)	**3 669 936**	3 057 526
Réclamations perçues à remettre aux salariés (note 11)	**313 646**	81 184
Provision pour vacances (note 12)	**4 213 440**	3 947 061
	8 446 297	7 233 495
Provision pour congés de maladie (note 12)	**6 807 369**	6 457 120
Excédent cumulé (note 13)	**50 518 291**	51 177 482
	65 771 957 $	64 868 097 $

Engagements (note 14)

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers

Pour le conseil d'administration

Gaston Lafleur
Membre du conseil d'administration et
président du comité de vérification

André Brochu, avocat
Président-directeur général

Flux de trésorerie

de l'exercice terminé le 31 mars 2007

	2007	2006
Activités d'exploitation		
(Insuffisance) excédent des produits sur les charges	**(659 191) $**	102 898 $
Éléments sans effet sur la trésorerie :		
Amortissement des immobilisations corporelles	**1 489 615**	1 382 206
Amortissement des actifs incorporels	**1 674 755**	1 616 703
Perte nette sur cession d'immobilisations corporelles	**198**	2 086
	2 505 377	3 103 893
Variation des éléments hors caisse liés à l'exploitation :		
Créances	**4 444**	(49 132)
Intérêts courus sur placements	**(29 159)**	(23 856)
Charges à payer et frais courus	**60 611**	(1 503 948)
Réclamations perçues à remettre aux salariés	**232 462**	(81 369)
Provision pour vacances	**266 379**	(779)
Provision pour congés de maladie	**350 249**	325 819
	884 986	(1 333 265)
Flux de trésorerie provenant des activités d'exploitation	**3 390 363**	1 770 628
Activités d'investissement		
Variation des placements	**12 300 000**	(6 100 000)
Acquisitions d'immobilisations corporelles (note 10)	**(1 051 290)**	(1 235 224)
Acquisitions d'actifs incorporels (note 10)	**(733 026)**	(1 495 689)
Produit de cession d'immobilisations corporelles	**10 689**	1 758
Flux de trésorerie provenant des (utilisés pour les) activités d'investissement	**10 526 373**	(8 829 155)
Augmentation (diminution) de la trésorerie et équivalents de trésorerie	**13 916 736**	(7 058 527)
Trésorerie et équivalents de trésorerie au début	**21 860 547**	28 919 074
Trésorerie et équivalents de trésorerie à la fin (note 15)	**35 777 283 $**	21 860 547 $

Les notes complémentaires font partie intégrante des états financiers.

Notes complémentaires

31 mars 2007

1. Constitution et fonctions

La Commission des normes du travail (Commission), constituée par la *Loi sur les normes du travail* (L.R.Q., chapitre N-1.1), est une personne morale au sens du Code civil et elle est investie des pouvoirs généraux d'une telle personne morale.

Son mandat consiste à surveiller la mise en œuvre et l'application des normes du travail. Elle doit plus particulièrement informer et renseigner la population en ce qui a trait aux normes du travail, surveiller l'application de ces normes et, s'il y a lieu, transmettre ses recommandations au ministre. Elle doit aussi recevoir les plaintes des salariés et les indemniser dans la mesure prévue par la loi et les règlements sur les normes du travail, et elle doit tenter d'amener les salariés et les employeurs à s'entendre quant à leurs mésententes relatives à l'application de la loi et des règlements sur les normes du travail.

En vertu de l'article 984 de la *Loi sur les impôts du Québec* et de l'article 149 de la *Loi de l'impôt sur le revenu du Canada*, la Commission n'est pas assujettie aux impôts sur le revenu.

2. Conventions comptables

La préparation des états financiers de la Commission par la direction, conformément aux principes comptables généralement reconnus du Canada, exige que celle-ci ait recours à des estimations et à des hypothèses. Ces dernières ont une incidence à l'égard de la comptabilisation des actifs et passifs, de la présentation des actifs et passifs éventuels à la date des états financiers ainsi que de la comptabilisation des produits et des charges au cours de la période visée par les états financiers. Les résultats réels peuvent différer des meilleures prévisions faites par la direction.

Placements

Les placements sont comptabilisés selon la méthode de la moindre valeur entre le coût et la valeur de marché.

Trésorerie et équivalents de trésorerie

La politique de la Commission consiste à présenter, dans la trésorerie et équivalents de trésorerie, les soldes bancaires et les placements facilement convertibles à court terme, en un montant connu de trésorerie dont la valeur ne risque pas de changer de façon significative.

Immobilisations corporelles

Les immobilisations corporelles sont comptabilisées au coût et sont amorties sur leur durée de vie utile prévue, selon la méthode de l'amortissement linéaire, aux taux suivants :

	Taux
Équipement	20 %
Mobilier	20 %
Matériel roulant	33,33 %
Améliorations locatives	20 %
Matériel informatique	33,33 %

La Commission examine régulièrement la valeur comptable de ses immobilisations corporelles en comparant la valeur comptable de celles-ci avec les flux de trésorerie futurs non actualisés qui devraient être générés par l'actif. Si la valeur comptable excède le montant estimatif recouvrable, une perte de valeur correspondant à l'excédent de la valeur comptable sur la juste valeur de l'actif est imputée aux résultats.

Actifs incorporels

Les actifs incorporels, composés de logiciels et de systèmes informatiques, sont comptabilisés au coût et sont amortis sur leur durée de vie utile prévue, selon la méthode de l'amortissement linéaire. Ils sont soumis à un test de dépréciation lorsque les changements de situation indiquent que leur valeur comptable pourrait ne pas être recouvrable.

Tout excédent de la valeur comptable sur la juste valeur est imputé aux résultats de la période au cours de laquelle la dépréciation a été déterminée.

	Taux
Logiciels	33,33 %
Systèmes informatiques	10 et 20 %

Les systèmes informatiques en développement sont amortis lorsqu'ils sont terminés et qu'ils sont mis en exploitation.

Cotisations des employeurs

Le ministre du Revenu remet annuellement, à la Commission, les sommes qu'il perçoit au titre de cotisations des employeurs assujettis à la *Loi sur les normes du travail*. Ces cotisations, déterminées conjointement avec Revenu Québec, sont comptabilisées en fonction d'une estimation de la croissance de la masse salariale assujettie de l'année civile précédent la fin de l'exercice financier. Elles demeurent sujettes à révision et, le cas échéant, les ajustements sont portés aux cotisations de l'exercice au cours duquel ils sont connus.

Régimes de retraite

La comptabilité des régimes à cotisations déterminées est appliquée aux régimes interentreprises à prestations déterminées gouvernementaux compte tenu que la Commission ne dispose pas de suffisamment d'informations pour appliquer la comptabilité des régimes à prestations déterminées.

3. Cotisations des employeurs

	2007	2006
Cotisations estimées pour l'exercice	**54 194 585 $**	51 885 083 $
Augmentation (diminution) des cotisations afférentes à des exercices antérieurs		
2006	**166 594**	–
2005	**193 617**	360 056
2004	**130 572**	(1 217)
2003	**17 560**	19 694
2002	**(981)**	(40 502)
1998 à 2001	**(365)**	(127 745)
	506 997	210 286
	54 701 582 $	52 095 369 $
Taux de croissance estimé de la masse salariale assujettie	**4,22 %**	3,64 %
Masse salariale assujettie estimée pour établir les cotisations de l'exercice (en milliards de $)	**67,7**	64,9

4. Autres produits

	2007	2006
Réclamations perçues pour des salariés non retracés	**17 997 $**	19 295 $
Ventes de publications	**4 628**	2 534
Montants forfaitaires sur réclamations perçues d'employeurs	**206 395**	195 464
	229 020 $	217 293 $

5. Remboursement de dépenses de la Commission des relations du travail

Selon l'article 28.1 de la *Loi sur les normes du travail*, la Commission contribue au fonds de la Commission des relations du travail pour pourvoir aux charges engagées relativement aux dispositions de cette loi concernant les recours à l'encontre d'une pratique interdite et à l'encontre d'un congédiement fait sans une cause juste et suffisante. Au cours de l'exercice, cet article a été modifié de façon à couvrir également les recours en cas de harcèlement psychologique et ce, à compter du 1er avril 2007. Le montant de la contribution de la Commission des normes du travail est déterminé par le gouvernement, après consultation de la Commission par le ministre. Ainsi, le montant de la contribution a été fixé à 6 906 900 $ pour l'exercice 2007 (2006 : 5 924 630 $). Le montant de la contribution de l'exercice 2008 n'est pas encore déterminé.

6. Placements

	2007	2006
Dépôts à terme	**20 150 000 $**	32 800 000 $
Billets à escompte	**18 004 553**	-
Acceptations bancaires	**9 872 005**	13 508 271
	48 026 558 $	46 308 271 $

Les taux d'intérêts fixes varient de 4,23 % à 4,33 % (3,76 % à 4,15 % en 2006). Ces placements viennent à échéance au cours du prochain exercice.

7. Immobilisations corporelles

	2007			2006
	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net
Équipement	1 651 755 $	1 306 925 $	344 830 $	447 769 $
Mobilier	2 234 676	1 218 472	1 016 204	1 294 561
Matériel roulant	23 874	3 903	19 971	7 000
Améliorations locatives	5 880 043	4 205 585	1 674 458	1 561 752
Matériel informatique	4 337 954	3 493 100	844 854	540 651
	14 128 302 $	10 227 985 $	3 900 317 $	3 851 733 $

Les immobilisations corporelles suivantes n'ont pas été amorties étant donné qu'elles n'ont pas été opérationnelles au cours de l'exercice :

	2007	2006
Équipement	- $	25 903 $
Améliorations locatives	180 000	23 365
Matériel informatique	117 385	-
	297 385 $	49 268 $

8. Actifs incorporels

	2007			2006
	Coût	Amortissement cumulé	Net	Net
Logiciels	626 636 $	512 647 $	113 989 $	84 730 $
Systèmes informatiques	19 972 237	6 833 437	13 138 800	14 224 410
	20 598 873	7 346 084	13 252 789	14 309 140
Système informatique en développement	301 360	-	301 360	132 735
	20 900 233 $	7 346 084 $	13 554 149 $	14 441 875 $

9. Emprunt temporaire

Le conseil d'administration de la Commission a autorisé des emprunts temporaires sous forme de marges de crédit bancaire, de billets à ordre ou d'acceptations bancaires pour une somme n'excédant pas 5 000 000 $ pour l'exercice 2007 (2006 : 6 000 000 $). Les emprunts sont négociés au cours de l'exercice en fonction des besoins de trésorerie de la Commission. Les intérêts payés par la Commission au cours de l'exercice s'élèvent à 3 379 $ (2006 : 1 337 $). Au 31 mars 2007 et 2006, la Commission n'avait aucun emprunt temporaire.

10. Charges à payer et frais courus

Le poste « Charges à payer et frais courus » inclut un montant relatif à des acquisitions d'immobilisations corporelles et d'actifs incorporels, représentant respectivement 669 811 $ et 145 178 $ (2006 : 172 015 $ et 91 175 $).

11. Réclamations perçues à remettre aux salariés

	2007	2006
Solde au début	81 184 $	162 553 $
Réclamations perçues des employeurs	2 874 737	2 608 702
	2 955 921	2 771 255
Réclamations versées aux salariés	2 624 278	2 670 776
Virement aux produits des réclamations perçues pour des salariés non retracés	17 997	19 295
	2 642 275	2 690 071
Solde à la fin	313 646 $	81 184 $

12. Avantages sociaux futurs

Régimes de retraite

Les membres du personnel de la Commission participent au Régime de retraite des fonctionnaires (RRF), au Régime de retraite des employés du gouvernement et des organismes publics (RREGOP) ou au Régime de retraite du personnel d'encadrement (RRPE). Ces régimes interentreprises sont à prestations déterminées et comportent des garanties à la retraite et au décès.

Les cotisations de la Commission imputées aux résultats de l'exercice s'élèvent à 1 402 291 $ (2006 : 1 388 200 $). Les obligations de la Commission envers ces régimes gouvernementaux se limitent à ses cotisations à titre d'employeur.

Provision pour vacances et congés de maladie

	2007		2006	
	Vacances	Congés de maladie	Vacances	Congés de maladie
Solde au début	3 947 061 $	6 457 120 $	3 947 840 $	6 131 301 $
Charge de l'exercice	3 086 238	1 616 404	2 695 004	1 430 069
Montants versés au cours de l'exercice	(2 819 859)	(1 266 155)	(2 695 783)	(1 104 250)
Solde à la fin	4 213 440 $	6 807 369 $	3 947 061 $	6 457 120 $

13. Excédent cumulé

La Commission encaisse environ 97 % de ses produits au cours du dernier mois de son exercice financier. Elle finance ses opérations, entre autres, à même son excédent représenté essentiellement par des placements. Ainsi, l'excédent de 50 518 291 $ au 31 mars 2007 permettra de financer environ 90 % des charges de fonctionnement et des acquisitions d'immobilisations corporelles et des actifs incorporels prévues pour les onze premiers mois du prochain exercice.

14. Engagements

Entente avec le gouvernement du Québec

En vertu de l'article 6.1 de la *Loi sur les normes du travail*, la Commission a conclu une entente avec Revenu Québec concernant la perception des cotisations des employeurs. Cette entente, expirée le 31 décembre 2002, demeure en vigueur jusqu'à la signature d'une nouvelle entente. Les frais de perception imputés aux résultats s'élèvent à 420 810 $ pour l'exercice 2007 (2006 : 411 752 $) et sont inclus au poste « Services professionnels et administratifs ».

Autres

La Commission est engagée par des ententes à long terme et des baux, échéant à diverses dates jusqu'en 2012. Les engagements contractuels minimaux exigibles pour les contrats de location-exploitation et les contrats d'acquisitions de biens et services se détaillent ainsi au 31 mars 2007 :

	Location-exploitation	Biens et services	Total
2008	3 812 128 $	3 725 517 $	7 537 645 $
2009	48 009	1 177 605	1 225 614
2010	32 462	499 455	531 917
2011	19 790	113 050	132 840
2012	6 300	–	6 300
	3 918 689 $	5 515 627 $	9 434 316 $

15. Trésorerie et équivalents de trésorerie

La trésorerie et équivalents de trésorerie figurant dans l'état des flux de trésorerie comprennent les montants suivants comptabilisés au bilan :

	2007	2006
Placements	**36 026 558 $**	22 008 271 $
Découvert bancaire	**(249 275)**	(147 724)
	35 777 283 $	21 860 547 $

16. Instruments financiers

La valeur comptable des actifs et des passifs à court terme représente une estimation raisonnable de leur juste valeur, en raison de leur échéance à court terme.

La Commission gère son portefeuille de placements en fonction de ses besoins de trésorerie et de façon à optimiser ses produits d'intérêts.

La direction est d'avis que ces instruments financiers n'exposent pas la Commission à des risques significatifs de taux d'intérêt.

17. Opérations entre apparentés

En plus des opérations entre apparentés déjà divulguées dans les états financiers et qui sont comptabilisées à la valeur d'échange, la Commission est apparentée avec tous les ministères et les fonds spéciaux ainsi qu'avec tous les organismes et entreprises contrôlés directement ou indirectement par le gouvernement du Québec ou soumis soit à un contrôle conjoint, soit à une influence notable commune de la part du gouvernement du Québec. La Commission n'a conclu aucune opération commerciale avec ces apparentés autrement que dans le cours normal de ses activités et aux conditions commerciales habituelles. Ces opérations ne sont pas divulguées distinctement aux états financiers.

18. Équité salariale

Conformément aux dispositions prévues à la *Loi sur l'équité salariale*, (L.R.Q., chapitre E-12.001), la Commission a versé des ajustements salariaux rétroactifs à ses employés. Les montants imputés aux résultats de l'exercice sont les suivants :

Traitements et avantages sociaux	831 153 $
Intérêts	75 572
	906 725 $

19. Chiffres comparatifs

Certains chiffres de 2006 ont été reclassés afin de les rendre conformes à la présentation adoptée en 2007.

Le suivi des recommandations du Vérificateur général du Québec

Aucune recommandation du Vérificateur général du Québec n'a été formulée à l'endroit de la Commission dans le cadre de ses récents rapports déposés à l'Assemblée nationale du Québec.

Annexe 1

Déclaration de services aux citoyens

Respect • Équité • Compétence

Nos services

La Commission des normes du travail a pour mission de surveiller la mise en œuvre et l'application des normes du travail au Québec.

Pour réaliser sa mission, la Commission des normes du travail offre différents services à la population. Ainsi, elle :

- répond aux demandes de renseignements;
- réalise des activités d'information et de sensibilisation;
- mène des opérations de surveillance de l'application de la Loi sur les normes du travail et de la Loi sur la fête nationale;
- enquête à la suite du dépôt d'une plainte;
- établit le montant de la réclamation et en demande le règlement;
- intente des poursuites devant les tribunaux civils pour le compte des salariés;
- offre un service de médiation aux salariés et aux employeurs à la suite du dépôt d'une plainte pour pratique interdite, pour un congédiement fait sans une cause juste et suffisante et pour harcèlement psychologique;
- représente les salariés devant la Commission des relations du travail.

La Commission offre également aux employeurs un programme de partenariat, des services d'aide-conseil ainsi que des séminaires sur l'application de la Loi sur les normes du travail.

Pour servir l'ensemble de la population du Québec, la Commission est présente dans 14 régions administratives. Elle offre également un service centralisé de renseignements téléphoniques.

Nos engagements

Si vous communiquez avec nous

La Commission des normes du travail est animée par trois valeurs : le respect, l'équité et la compétence.

C'est en s'inspirant de ces valeurs que nous nous engageons auprès des salariés et des employeurs à :

- favoriser dans tous nos échanges une relation basée sur la courtoisie et l'écoute;
- traiter votre demande avec rapidité et efficacité, dans le respect de vos droits et de vos obligations respectifs;
- fournir une information claire et uniforme.

Nous nous engageons auprès de vous, salarié, à vous informer sur le contenu des normes du travail et à vous soutenir dans l'exercice de vos droits.

Nous nous engageons auprès de vous, employeur, à vous informer sur le contenu des normes du travail et à vous soutenir dans l'exécution de vos obligations en matière d'application de la loi.

De plus, nous nous engageons à :

- vous donner accès à un préposé de notre Service des renseignements en trois minutes ou moins, du lundi au vendredi, de 8 h à 17 h;
- vous donner accès, 24 heures sur 24 et sept jours sur sept, à nos capsules d'information sur la loi par l'entremise de notre système électronique de renseignements téléphoniques;
- vous accueillir dès votre arrivée dans nos directions régionales et vous recevoir dans un délai de 15 minutes, du lundi au vendredi, de 8 h 30 à 16 h 30. S'il nous est impossible de vous recevoir dans ce délai, vous en serez aussitôt informé. Notez toutefois que certains bureaux sont fermés de 12 h à 13 h. Consultez le site Internet ou communiquez avec le Service des renseignements pour connaître les heures d'ouverture du bureau le plus près de chez vous.

- communiquer avec vous dans un délai de cinq jours ouvrables à la suite de la réception de votre demande de service reçue par courrier;
- accuser réception de votre demande de renseignements acheminée par courrier électronique dans un délai de un jour ouvrable après sa réception et d'y répondre dans un délai de deux jours ouvrables;
- maintenir à jour l'information diffusée dans notre site Internet et la rendre facilement accessible.

Si vous êtes salarié et que vous déposez une plainte

Au moment de la formulation de votre plainte

Nous nous engageons à vous expliquer chacune des étapes du traitement de votre plainte, soit :

- immédiatement, lorsque vous la déposez en personne ou par téléphone;
- au plus tard dans les deux jours ouvrables suivant sa réception par la poste, par courrier électronique ou par télécopie.

Nous vous remettons ou transmettons un dépliant qui décrit les étapes du traitement de votre plainte.

Après le dépôt de votre plainte

Nous visons à traiter votre plainte dans un délai maximal de 90 jours, sauf si votre employeur a fait faillite ou s'il est insolvable. Cependant, ce délai peut être supérieur pour les plaintes relatives au harcèlement psychologique.

Lorsque des procédures judiciaires doivent être entreprises, nous nous engageons à communiquer avec vous pour vous informer des principales étapes du traitement de votre dossier.

Lorsque vous communiquez avec nous pour obtenir de l'information concernant le cheminement de votre plainte, nous nous engageons à vous donner une réponse dans les deux jours ouvrables suivant la réception de votre demande.

Si vous êtes en désaccord avec une décision de la Commission, vous avez un droit de révision. La Commission s'engage à rendre une décision dans les 30 jours suivant la réception de votre demande de révision.

Si vous êtes employeur et qu'une plainte vous concerne

Nous nous engageons à :

- vous informer des services auxquels vous et le salarié avez droit ainsi que du cheminement de la plainte;
- vous informer des recours du salarié;
- vous fournir toute l'information relative à l'application de la loi.

Votre collaboration est essentielle

Pour notre part, nous comptons sur vous pour :

- donner suite rapidement à notre demande d'information;
- nous communiquer vos coordonnées exactes et complètes permettant de vous joindre facilement;
- nous aviser de tout changement de situation.

Un dossier incomplet ou nécessitant des vérifications supplémentaires peut faire en sorte qu'il nous soit impossible de toujours respecter nos engagements.

Confidentialité des renseignements

Lors du traitement d'une plainte, nous nous engageons à :

- limiter l'utilisation des renseignements qui nous sont fournis dans le respect des lois;
- assurer le caractère confidentiel des renseignements qui vous concernent.

Vous n'êtes pas satisfait de nos services

Si vous avez un motif d'insatisfaction à formuler au sujet de la qualité de nos services ou si vous voulez nous faire part d'un sujet d'amélioration, nous vous invitons à communiquer avec le Service de la qualité.

Service de la qualité
Commission des normes du travail
Hall Est, 7e étage
400, boulevard Jean-Lesage
Québec (Québec) G1K 8W1

qualiteservices@cnt.gouv.qc.ca

Tél. : 418 525-2161 • 1 888 708-9188 (sans frais)

La Commission des normes du travail s'engage à communiquer avec vous dans les deux jours ouvrables suivant la réception de votre demande.

Évaluation de nos engagements

La Commission des normes du travail effectue un suivi de l'atteinte de ses engagements et rend compte des résultats obtenus dans son rapport annuel.

Annexe 2

Résultats du sondage auprès des salariés ayant déposé une plainte auprès de la Commission sur le respect de certains aspects de la Déclaration de services aux citoyens

Population cible	**Les salariés qui ont porté plainte à la Commission en vertu de la Loi sur les normes du travail entre le 1er juillet et le 31 décembre 2006**
Aspects méthodologiques	**Entrevues téléphoniques réalisées du 23 janvier au 2 février 2007 Nombre de répondants pour 2007 : 800**

Éléments généraux de la Déclaration de services aux citoyens	**Taux de satisfaction (%)**	
	2007	**2006**
• Accessibilité du personnel	93	90
• Clarté des informations	93	90
• Cohérence des informations	91	92
• Délai de traitement du dossier	77	75
• Résultat final	79	77
• Information sur les services, la loi, les droits, etc.	89	88
• Explication au salarié des étapes du traitement de son dossier au moment du dépôt de sa plainte	89	87
• Explication au salarié des étapes du traitement de son dossier à l'étape des procédures judiciaires	88	91
• Information sur l'état d'avancement de son dossier donnée au salarié dans les deux jours suivant sa demande	72	73
- Niveau de satisfaction par rapport à l'information transmise (pourcentage de répondants très satisfaits et satisfaits)	88	87

Principales suggestions pour améliorer la qualité des services (sondage de février 2007)	**Fréquence (%)**
Répondants dont la plainte était en traitement aux directions régionales :	
• Réduire les délais de traitement du dossier	37
• Plus d'information sur les processus, les délais, les conditions, etc.	13
• Personnel plus accessible	9
• Mieux informer sur l'état d'avancement du dossier (plus de suivi)	8
Répondants dont la plainte était en traitement à la Direction générale des affaires juridiques :	
• Réduire les délais de traitement du dossier	42
• Plus d'information sur les processus, les délais, les conditions, etc.	10
• Compétence/Formation du personnel	9

Annexe 3

Répartition, par région administrative, des plaintes reçues selon le type de plainte, 2006-2007

Régions	Plainte pécuniaire	Pratique interdite	Congédiement fait sans une cause juste et suffisante	Harcèlement psychologique	Total
Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	343	66	121	60	590
Chaudière-Appalaches	545	141	194	74	954
Lanaudière	814	163	261	103	1 341
Laurentides	1 007	172	308	108	1 595
Saguenay–Lac-Saint-Jean	706	77	137	77	997
Capitale-Nationale	1 435	233	362	196	2 226
Mauricie–Centre-du-Québec	886	138	225	149	1 398
Estrie	632	98	134	63	927
Montréal	4 839	780	1 140	646	7 405
Montérégie	2 404	413	591	383	3 791
Laval	805	163	255	102	1 325
Outaouais	644	122	158	83	1 007
Abitibi-Témiscamingue–Nord-du-Québec	246	24	35	17	322
Côte-Nord	183	60	84	35	362
Service des renseignements	1 078				1 078
Service de soutien aux opérations – secteur faillites*	239				239
Total 2006-2007	**16 806**	**2 650**	**4 005**	**2 096**	**25 557**
Total 2005-2006	18 356	3 113	4 663	2 687	28 819

* Le Service de soutien aux opérations – secteur faillites traite les plaintes reçues contre les employeurs ayant fait faillite dans toutes les régions administratives.

Annexe 4

Répartition, par région administrative, des normes en infraction déclarées* dans les plaintes pécuniaires réglées, 2006-2007

Directions régionales	Avis de cessation	Congés pour raison familiale	Jours fériés	Fête nationale	Salaires	Pourboires	Vacances	Frais liés à l'emploi	Total
Bas-Saint-Laurent–Gaspésie–Îles-de-la-Madeleine	188	1	68	43	229	4	153	27	713
Chaudière-Appalaches	225		62	22	327	2	253	17	908
Lanaudière	424	2	84	51	529	7	460	47	1 604
Laurentides	427		116	58	782	12	555	60	2 010
Saguenay–Lac-Saint-Jean	279		95	38	428	8	390	20	1 258
Capitale-Nationale	600	2	140	24	907	16	862	45	2 596
Mauricie–Centre-du-Québec	335	1	105	42	480	9	482	32	1 486
Estrie	412	2	63	28	326	6	353	24	1 214
Montréal	2 245	9	660	249	3 092	95	2 777	168	9 295
Montérégie	1 048	3	298	113	1 552	33	1 409	93	4 549
Laval	395	1	51	27	449	9	509	26	1 467
Outaouais	299		133	71	456	3	423	24	1 409
Abitibi-Témiscamingue–Nord-du-Québec	110		17	8	198	6	103	8	450
Côte-Nord	87		26	2	106	2	109	7	339
Service des renseignements	225		18	2	554	2	481	2	1 284
Service de soutien aux opérations – secteur faillites**	69		38	30	230	2	413	5	787
Total	**7 368**	**21**	**1 974**	**808**	**10 645**	**216**	**9 732**	**605**	**31 369**

* Le nombre d'infractions déclarées diffère du nombre de plaintes, car une plainte peut porter sur plusieurs infractions.

** Le Service de soutien aux opérations – secteur faillites traite les plaintes reçues contre les employeurs ayant fait faillite dans toutes les régions administratives.

Annexe 5

Résultats du traitement des plaintes pécuniaires selon le motif de fermeture

	2006-2007		2005-2006	
	Nombre	Proportion (%)	Nombre	Proportion (%)
Avant intervention juridique				
• Réglée	9 219	63.1	8 779**	61.2
• Plainte réglée avec une autre plainte (122, 124 ou HP)*	1 161	8.0	1 268	8.8
• Désistement	3 108	21.2	3 107**	21.7
• Non-admissibilité du salarié	695	4.8	722**	5.0
• Faillite	269	1.8	330**	2.3
• Preuve insuffisante pour établir la réclamation	158	1.1	141	1.0
Total des plaintes réglées avant intervention juridique	**14 610**	**100.0**	**14 347**	**100.0**
Après intervention juridique				
Poursuite employeur	**2 273**	**100.0**	**1 878**	**100.0**
• Absence de juridiction de la Commission	12	0.5	15	0.8
• Déboutement et plainte non fondée	17	0.8	4	0.2
• Règlement hors cour	939	41.3	882	47.0
• Jugement exécuté	237	10.4	198	10.5
• Faillite	138	6.1	98	5.2
• Faits nouveaux	178	7.8	113	6.0
• Insolvabilité	352	15.5	269	14.3
• Plainte réglée avec une autre plainte (122, 124 ou HP)*	382	16.8	296	15.8
• Préavis non exigible des administrateurs	18	0.8	3	0.2
Poursuite administrateur	**1 372**	**100.0**	**1 077**	**100.0**
• Absence de juridiction de la Commission	0		0	
• Déboutement et plainte non fondée	0		3	0.3
• Règlement hors cour	548	40.0	431	40.0
• Jugement exécuté	84	6.1	70	6.5
• Faillite	246	17.9	182	16.9
• Faits nouveaux	79	5.8	30	2.8
• Insolvabilité	291	21.2	340	31.5
• Plainte réglée avec une autre plainte (122, 124 ou HP)*	6	0.4	18	1.7
• Préavis non exigible des administrateurs	118	8.6	3	0.3
Total des plaintes réglées après intervention juridique	**3 645**	**100.0**	**2 955**	**100.0**

* 122 : pratique interdite; 124 : congédiement fait sans une cause juste et suffisante; HP : harcèlement psychologique.
** Les données de l'exercice 2005-2006 ont été reclassées pour être comparables à celles de l'exercice 2006-2007.

Annexe 6

Résultats des plaintes réglées pour pratique interdite selon le motif invoqué, 2006-2007

	Avant dépôt à la CRT						Après dépôt à la CRT								
Motifs invoqués par le salarié	Désistement	Entente	Non-admissibilité du salarié	Plainte réglée avec une autre plainte (124 ou HP)	Transmis à la CRT – non-représentation	**Total des motifs invoqués avant dépôt à la CRT**	Absence de juridiction de la Commission	Décision défavorable	Décision favorable	Faillite de l'employeur	Non-représentation	Règlement hors cour	Retrait de la plainte par le salarié sans règlement	**Total des motifs invoqués après dépôt à la CRT**	**Total**
Renseignements ou témoignage	5	4	1			**10**						3	2	**5**	**15**
Saisie-arrêt	1	4		2		**7**						2		**2**	**9**
Débiteur alimentaire					1	**1**									**1**
Enquête de la Commission	2	17			2	**21**				1	1	13	2	**17**	**38**
Salariée enceinte	61	163	6	7	4	**241**		9	3	5	5	53	7	**82**	**323**
Eluder l'application de la loi	12	25	6		9	**52**	1	3			1	16	6	**27**	**79**
Refus d'heures supplémentaires	1	2	1			**4**					1	4	1	**6**	**10**
Âge de la retraite	8	15	4		3	**30**				1	2	11	1	**15**	**45**
Années de service (retraite)		2			1	**3**						2		**2**	**5**
Absence pour maladie ou accident	204	758	105	19	79	**1 165**	4	25	4	5	22	283	59	**402**	**1 567**
Loi électorale		1				**1**									**1**
Exercice d'un droit	103	290	42	18	46	**499**	1	14	6	5	21	173	46	**266**	**765**
Absences pour événements familiaux	33	75	4	3	5	**120**		3	1	1	1	20	2	**28**	**148**
Retour de congé de maternité	23	79	9	1	4	**116**		1				16	1	**18**	**134**
Retour de congé de paternité															
Retour de congé parental	17	62	6	2	5	**92**		1			2	11	3	**17**	**109**
Total motifs	**470**	**1 497**	**184**	**52**	**159**	**2 362**	**6**	**56**	**14**	**18**	**56**	**607**	**130**	**887**	**3 249**

Annexe 7

Résultats du traitement des plaintes pour pratique interdite selon le motif de fermeture

	2006-2007		2005-2006	
	Nombre	Proportion (%)	Nombre	Proportion (%)
Avant dépôt à la CRT				
• Non-admissibilité du salarié	176	7.9	119**	5.9
• Désistement	450	20.1	454	22.5
• Entente	1 415	63.1	1 246**	61.9
• Plainte réglée avec une autre plainte (124 ou HP)*	50	2.2	91**	4.5
• Plainte transmise à la CRT – non-représentation	151	6.7	104	5.2
Total des plaintes réglées avant dépôt à la CRT	**2 242**	**100.0**	**2 014**	**100.0**
Délai moyen de traitement (en jours)	**98.8**		**103.2**	
Après dépôt à la CRT				
• Absence de juridiction de la Commission	6	0.7	1	0.1
• Décision favorable	14	1.6	16	2.2
• Décision défavorable	56	6.5	58	8.0
• Faillite de l'employeur	18	2.1	16	2.2
• Non-représentation	55	6.4	53	7.3
• Règlement hors cour	583	67.9	470	64.8
• Retrait de sa plainte par le salarié sans règlement	127	14.8	112	15.4
Total des plaintes réglées après dépôt à la CRT	**859**	**100.0**	**726**	**100.0**
• Avant audience devant la CRT	789	91.9	652	89.8
• Après audience devant la CRT	70	8.1	74	10.2
Délai moyen de traitement (en jours)	**531.8**		**501.1**	
• Avant audience devant la CRT	522.7		478.5	
• Après audience devant la CRT	634.4		700.6	

CRT : Commission des relations du travail

* 124 : congédiement fait sans une cause juste et suffisante; HP : harcèlement psychologique

** Les données de l'exercice 2005-2006 ont été reclassées pour être comparables à celles de l'exercice 2006-2007.

Annexe 8

Résultats du traitement des plaintes pour congédiement fait sans une cause juste et suffisante selon le motif de fermeture

	2006-2007		2005-2006	
	Nombre	Proportion (%)	Nombre	Proportion (%)
Avant dépôt à la CRT				
• Non-admissibilité du salarié	321	9,6	268 **	9,2
• Désistement	600	18,0	542	18,7
• Entente	2 123	63,7	1 768**	60,9
• Plainte réglée avec une autre plainte (122 ou HP)*	47	1,4	129**	4,4
• Plainte transmise à la CRT – non-représentation	244	7,3	196	6,8
Total des plaintes réglées avant dépôt à la CRT	**3 335**	**100,0**	**2 903**	**100,0**
Délai moyen de traitement (en jours)	**102,1**		**105,6**	
Après dépôt à la CRT				
• Absence de juridiction de la Commission	11	0,8	8	0,6
• Décision favorable	37	2,7	28	2,2
• Décision défavorable	74	5,5	82	6,5
• Faillite de l'employeur	21	1,6	21	1,7
• Non-représentation	67	5,0	93	7,4
• Règlement hors cour	1 005	74,5	867	69,2
• Retrait de sa plainte par le salarié sans règlement et regroupement à la suite d'une nouvelle mesure	133	9,9	155	12,4
Total des plaintes réglées après dépôt à la CRT	**1 348**	**100,0**	**1 254**	**100,0**
• Avant audience devant la CRT	1 237	91,8	1 144	91,2
• Après audience devant la CRT	111	8,2	110	8,8
Délai moyen de traitement (en jours)	**549,4**		**508,5**	
• Avant audience devant la CRT	530,2		492,5	
• Après audience devant la CRT	763,3		674,7	

CRT : Commission des relations du travail

* 122 : pratique interdite; HP : harcèlement psychologique

** Les données de l'exercice 2005-2006 ont été reclassées pour être comparables à celles de l'exercice 2006-2007.

Annexe 9

Résultats du traitement des plaintes pour harcèlement psychologique selon le motif de fermeture

	2006-2007		2005-2006	
	Nombre	Proportion (%)	Nombre	Proportion (%)
Avant dépôt à la CRT				
• Irrecevabilité	118	4,8	177	8,2
• Critères en harcèlement non satisfaits	419	17,1	285	13,2
• Désistement	531	21,7	514*	23,8
• Entente	528	21,6	486	22,5
• En faillite/Introuvable/Insolvable	14	0,6	1*	
• Réglé avec plainte pour pratique interdite ou congédiement sans une cause juste et suffisante	335	13,7	340	15,7
• Plainte non fondée	246	10,1	233	10,8
• Aucune entente	122	5,0	37	1,7
• Fermeture administrative**	133	5,4	88*	4,1
Total des plaintes réglées avant dépôt à la CRT	**2 446**	**100,0**	**2 161**	**100,0**
Délai moyen de traitement (en jours)	**208,0**		**171,4**	
Après dépôt à la CRT				
• Absence de juridiction de la Commission			1	2,6
• Non-représentation	13	8,0	4	10,6
• Règlement hors cour	130	79,7	32	84,2
• Retrait de la plainte par le salarié sans règlement	14	8,6	1	2,6
• Décision défavorable	5	3,1		
• Employeur en faillite/introuvable/insolvable	1	0,6		
Total des plaintes réglées après dépôt à la CRT	**163**	**100,0**	**38**	**100,0**
• Avant audience devant la CRT	158	96,9	38	100,0
• Après audience devant la CRT	5	3,1		
Délai moyen de traitement (en jours)	**634,3**		**460,8**	
Ensemble des plaintes réglées à la Commission				
• Nombre	2 610		2 199	
• Délai moyen (en jours)	234,5		176,4	

CRT : Commission des relations du travail

* Les données de l'exercice 2005-2006 ont été reclassées pour être comparables à celles de l'exercice 2006-2007.

** La Commission procède à la fermeture administrative d'un dossier lorsque le salarié concerné fait défaut de communiquer avec elle.

Annexe 10

Code d'éthique et de déontologie des administrateurs publics de la Commission des normes du travail

Préambule

La Commission des normes du travail est un organisme chargé de surveiller la mise en œuvre et l'application des normes du travail contenues à la Loi sur les normes du travail (L.R.Q., c. N-1.1), à ses règlements et à la Loi sur la fête nationale (L.R.Q., c. F-1.1). Elle exerce en particulier les fonctions suivantes :

- informer et renseigner la population en ce qui a trait aux normes du travail;
- surveiller l'application des normes du travail et s'il y a lieu, transmettre ses recommandations au ministre;
- recevoir les plaintes des salariés et les indemniser dans la mesure prévue par la présente loi et les règlements;
- tenter d'amener les employeurs et les salariés à s'entendre quant à leurs mésententes relatives à l'application de la Loi sur les normes du travail et de ses règlements.

La Commission des normes du travail est une corporation au sens du Code civil et elle est investie des pouvoirs généraux d'une telle corporation et des pouvoirs particuliers que la Loi sur les normes du travail lui confère.

La Commission des normes du travail est composée d'au plus treize membres, nommés par le gouvernement, dont un président qui préside les réunions de la Commission. Le président est également directeur général de la Commission et, à ce titre, il est responsable de l'administration et de la direction de la Commission dans le cadre de ses règlements. Dans l'exercice de ses fonctions de directeur général, le président est assisté par deux vice-présidents.

Les membres de la Commission des normes du travail, de même que les vice-présidents, sont des administrateurs publics au sens de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. M-30, 1997, c. 6).

En application de la Loi sur le ministère du Conseil exécutif (L.R.Q., c. M-30, 1997, c. 6) et du Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics adopté par le gouvernement par le décret 824-98 du 17 juin 1998, il est établi que les administrateurs publics de la Commission des normes du travail sont nommés pour contribuer, dans le cadre de leur mandat, à la réalisation de la mission de l'État et de celle de la Commission des normes du travail et à la bonne administration des biens publics.

La contribution des administrateurs publics doit être faite dans le respect du droit, avec honnêteté, loyauté, prudence, diligence, efficacité, assiduité et équité.

SECTION I : Dispositions générales

1. La Loi d'interprétation (L.R.Q., c. I-16), avec ses modifications présentes et futures, s'applique au présent code.

2. Outre les règles d'éthique établies au présent code, celles prévues par la loi et par le Règlement sur l'éthique et la déontologie des administrateurs publics adoptés par le gouvernement par le décret 824-98 du 17 juin 1998 s'appliquent. En cas de divergence, les principes et les règles les plus exigeants s'appliquent.

   L'administrateur public doit, en cas de doute, agir selon l'esprit de ces principes et de ces règles. Il doit de plus organiser ses affaires personnelles de telle sorte qu'elles ne puissent nuire à l'exercice de ses fonctions.

SECTION II : Devoirs et obligations

3. L'administrateur public est tenu à la discrétion sur ce dont il a connaissance dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions et est tenu, à tout moment, de respecter le caractère confidentiel de l'information ainsi reçue.

   Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur public représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

4. L'administrateur public doit, dans l'exercice de ses fonctions, prendre ses décisions indépendamment de toute considération politique partisane.

5. Le président du conseil d'administration et l'administrateur public à temps plein doivent faire preuve de réserve dans la manifestation publique de leurs opinions politiques.

6. L'administrateur public doit éviter de se placer dans une situation de conflit entre son intérêt personnel et les obligations de ses fonctions.

   Il doit dénoncer à la Commission des normes du travail tout intérêt direct ou indirect qu'il a dans un organisme, une entreprise ou une association susceptible de le placer dans une situation de conflit d'intérêts, ainsi que les droits qu'il peut faire valoir contre la Commission des normes du travail, en indiquant, le cas échéant, leur nature et leur valeur.

   Sous réserve de l'article 3, l'administrateur public nommé ou désigné dans un autre organisme ou entreprise doit aussi faire cette dénonciation à l'autorité qui l'a nommé ou désigné.

7. L'administrateur public à temps plein ne peut, sous peine de révocation, avoir un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association mettant en conflit son intérêt personnel et celui de la Commission des normes du travail. Toutefois, cette révocation n'a pas lieu si un tel intérêt lui échoit par succession ou donation, pourvu qu'il y renonce ou en dispose avec diligence.

   Tout autre administrateur public qui a un intérêt direct ou indirect dans un organisme, une entreprise ou une association qui met en conflit son intérêt personnel et celui de la Commission des normes du travail doit, sous peine de révocation, dénoncer par écrit cet intérêt au président du conseil d'administration et, le cas échéant, s'abstenir de participer à toute délibération et à toute décision portant sur l'organisme, l'entreprise ou l'association dans lesquels il a cet intérêt. Il doit en outre se retirer de la séance pour la durée des délibérations et du vote relatifs à cette question.

   Le présent article n'a toutefois pas pour effet d'empêcher un administrateur public de se prononcer sur des mesures d'application générale relatives aux conditions de travail au sein de la Commission des normes du travail par lesquelles il serait aussi visé.

8. L'administrateur public ne doit pas confondre les biens de la Commission des normes du travail avec les siens et il ne peut les utiliser à son profit ou au profit de tiers.

9. L'administrateur public ne peut utiliser à son profit ou au profit de tiers l'information obtenue dans l'exercice ou à l'occasion de l'exercice de ses fonctions.

   Cette obligation n'a pas pour effet d'empêcher un administrateur public représentant ou lié à un groupe d'intérêts particulier de le consulter ni de lui faire rapport, sauf si l'information est confidentielle suivant la loi ou si le conseil d'administration exige le respect de la confidentialité.

10. L'administrateur public à temps plein doit exercer ses fonctions de façon exclusive, sauf si l'autorité qui l'a nommé ou désigné le nomme ou le désigne aussi à d'autres fonctions. Il peut, toutefois, avec le consentement du président du conseil d'administration, exercer des activités didactiques pour lesquelles il peut être rémunéré et des activités non rémunérées dans des organismes sans but lucratif.

    Le président du conseil d'administration peut pareillement être autorisé par le secrétaire général du Conseil exécutif.

11. L'administrateur public ne peut accepter aucun cadeau, marque d'hospitalité ou autre avantage que ceux d'usage et d'une valeur modeste.

    Tout autre cadeau, marque d'hospitalité ou avantage reçu doit être retourné au donateur ou à la Commission des normes du travail.

12. L'administrateur public ne peut, directement ou indirectement, accorder, solliciter ou accepter une faveur ou un avantage indu pour lui-même ou pour un tiers.

13. L'administrateur public doit, dans la prise de ses décisions, éviter de se laisser influencer par des offres d'emploi.

14. L'administrateur public qui a cessé d'exercer ses fonctions doit se comporter de façon à ne pas tirer d'avantages indus de ses fonctions antérieures au service de l'organisme ou de l'entreprise.

15. L'administrateur public qui a cessé d'exercer ses fonctions ne doit pas divulguer une information confidentielle qu'il a obtenue, ni donner à quiconque des conseils fondés sur de l'information non disponible au public concernant la Commission des normes du travail pour laquelle il a travaillé, ou un autre organisme ou entreprise avec lequel il avait des rapports directs importants au cours de l'année qui a précédé la fin de son mandat.

Il lui est interdit, dans l'année qui suit la fin de ses fonctions, d'agir au nom ou pour le compte d'autrui relativement à une procédure, une négociation ou à une autre opération à laquelle la Commission des normes du travail, pour laquelle il a agi, est partie et sur laquelle il détient de l'information non disponible au public.

Les administrateurs publics de la Commission des normes du travail ne peuvent traiter, dans les circonstances qui sont prévues à l'alinéa précédent, avec l'administrateur public qui y est visé dans l'année où celui-ci a quitté ses fonctions.

16. Le président du conseil d'administration doit s'assurer du respect des principes d'éthique et des règles de déontologie par les administrateurs publics de la Commission des normes du travail.

SECTION III : Activités politiques

17. L'administrateur public à temps plein ou le président du conseil d'administration de la Commission des normes du travail qui a l'intention de présenter sa candidature à une charge publique élective doit en informer le secrétaire général du Conseil exécutif.

18. Le président du conseil d'administration ou le premier dirigeant de la Commission des normes du travail qui veut se porter candidat à une charge publique élective doit se démettre de ses fonctions.

19. L'administrateur public à temps plein qui veut se porter candidat à la charge de député à l'Assemblée nationale, de député à la Chambre des communes du Canada ou à une autre charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps plein doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

20. L'administrateur public à temps plein qui veut se porter candidat à une charge publique élective dont l'exercice sera probablement à temps partiel, mais dont la candidature sera susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, doit demander et a droit à un congé non rémunéré à compter du jour où il annonce sa candidature.

21. L'administrateur public à temps plein qui obtient un congé sans rémunération conformément à l'article 19 ou à l'article 20 a le droit de reprendre ses fonctions au plus tard le 30e jour qui suit la date de clôture des mises en candidature, s'il n'est pas candidat, ou, s'il est candidat, au plus tard le 30e jour qui suit la date à laquelle une autre personne est proclamée élue.

22. L'administrateur public à temps plein dont le mandat est à durée déterminée, qui est élu à une charge publique à temps plein et qui accepte son élection, doit se démettre immédiatement de ses fonctions d'administrateur public.

Celui qui est élu à une charge publique dont l'exercice est à temps partiel doit, si cette charge est susceptible de l'amener à enfreindre son devoir de réserve, se démettre de ses fonctions d'administrateur public.

23. L'administrateur public à temps plein dont le mandat est à durée indéterminée et qui est élu à une charge publique a droit à un congé non rémunéré pour la durée de son premier mandat électif.

Annexe 11

L'accès à l'égalité d'emploi et le plan d'embauche

1. Les renseignements généraux

L'embauche

Le portrait de l'embauche pour l'exercice 2006-2007 s'établit comme suit :

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires
Nombre total de personnes embauchées	11	46	23	20

Le nombre d'employés réguliers en place en date du 31 mars 2007

Effectif total (personnes)	525

2. Les membres de communautés culturelles, autochtones, anglophones et les personnes handicapées

La situation de l'embauche de membres de groupes cibles et de leur représentativité pour l'exercice 2006-2007 est la suivante :

Le taux d'embauche

Cible : un taux d'embauche de 25 % — **Résultat : 18 %**

	Réguliers				Occasionnels				Étudiants				Stagiaires				Global
	CC	Angl.	Aut.	PH	CC	Angl.	Aut.	PH	CC	Angl.	Aut.	PH	CC	Angl.	Aut.	PH	
Nombre de personnes embauchées	2	0	0	1	6	0	0	2	3	2	0	0	1	0	0	1	18
Pourcentage (%)	18,2	0	0	9,1	13	0	0	4,3	13	8,7	0	0	5	0	0	5	
Pourcentage global (%)			27,3				17,4				21,7				10		18

Le taux de représentativité

Cibles :
- **un taux de représentativité gouvernemental de 9 % pour les membres des communautés culturelles**
- **un taux de représentativité organisationnel de 2 % pour les personnes handicapées**

Résultats :
- **5,9 % pour les membres des communautés culturelles**
- **1,7 % pour les personnes handicapées**

Réguliers : 525

	CC	Angl.	Aut.	PH
Représentativité en nombre	31	5	0	9
Pourcentage (%)	5,9	1	0	1,7

3. Les femmes

La situation de la représentativité des femmes pour l'exercice 2006-2007 s'établit de la façon qui suit :

Le taux d'embauche

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Global
Nombre de femmes embauchées	5	35	18	12	70
Pourcentage par rapport au nombre total d'embauches en 2006-2007 (%)	45,5	76,1	78,3	60	70

Le taux de représentativité

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel *	Personnel technicien assimilé	Personnel de bureau	Personnel des agents de la paix	Personnel ouvrier	Global
Représentativité en nombre	13	129	93	81	0	0	316
Pourcentage (%)	38,2	58,6	56	77,9	0	0	60,2

Le taux de représentativité des femmes correspond à des emplois réguliers.
* Y compris les avocats et les conseillers en gestion des ressources humaines.

4. Les personnes de moins de 35 ans

S'inscrivant dans le cadre du plan d'action sur le rajeunissement de la fonction publique québécoise, la Commission a favorisé au cours de l'année le recrutement de jeunes au sein de son personnel. Ainsi, parmi les personnes embauchées en 2006-2007, 64 % avaient moins de 35 ans. Cette proportion était de 64,5 % en 2005-2006.

Le taux d'embauche

Cible : un taux d'embauche de 70 % **Résultat : 64 %**

	Réguliers	Occasionnels	Étudiants	Stagiaires	Global
Nombre de personnes de moins de 35 ans embauchées	6	16	23	19	64
Pourcentage (%)	54,5	34,8	100	95	64

Le taux de représentativité

	Personnel d'encadrement	Personnel professionnel *	Personnel technicien assimilé	Personnel de bureau	Personnel des agents de la paix	Personnel ouvrier	Global
Représentativité en nombre	0	24	20	1	0	0	45
Pourcentage (%)	0	10,9	12	1	0	0	8,6

Le taux de représentativité des personnes de moins de 35 ans correspond à des emplois réguliers.
* Y compris les avocats et les conseillers en gestion des ressources humaines.

5. Les résultats comparatifs

Le taux d'embauche global des groupes visés selon les statuts

Taux d'embauche global des membres des communautés culturelles, des anglophones et des autochtones pour les trois dernières années et incluant, pour les exercices 2005-2006 et 2006-2007, le taux d'embauche des personnes handicapées

	Réguliers (%)	Occasionnels (%)	Étudiants (%)	Stagiaires (%)	Global (%)
2006-2007	27,3	17,4	21,7	10	18
2005-2006	28,6	21,7	33,3	14,3	25,8
2004-2005	14,3	28,8	47	0	28,3

Le taux de représentativité des membres des communautés culturelles

Taux de représentativité des membres des communautés culturelles des trois dernières années

2006-2007 (%)	2005-2006 (%)	2004-2005 (%)
5,9	4,8	4,5

Le taux de représentativité des anglophones

Taux de représentativité des anglophones des trois dernières années

2006-2007 (%)	2005-2006 (%)	2004-2005 (%)
1	1	0,7

Le taux de représentativité des autochtones

Taux de représentativité des autochtones des trois dernières années

2006-2007 (%)	2005-2006 (%)	2004-2005 (%)
0	0	0

Le taux de représentativité des personnes handicapées

Taux de représentativité des personnes handicapées des trois dernières années

2006-2007 (%)	2005-2006 (%)	2004-2005 (%)
1,7	1,5	1,3

Le taux de représentativité des personnes de moins de 35 ans

Taux de représentativité des personnes de moins de 35 ans des trois dernières années

2006-2007 (%)	2005-2006 (%)	2004-2005 (%)
8,6	9,0	12,5

Annexe 12

Lois et règlements

Les lois et règlements portant sur le régime des conditions de travail sont les suivants :

Loi sur les normes du travail;

Loi sur la fête nationale;

Règlement sur les normes du travail;

Règlement soustrayant certaines catégories de salariés et d'employeurs de l'application de la section VI.1 et de l'article 122.1 de la Loi sur les normes du travail;

Règlement sur l'exclusion des établissements visés à l'article 90 de la Loi sur les normes du travail;

Règlement sur la tenue d'un système d'enregistrement ou d'un registre;

Ordonnance sur le commerce de détail de l'alimentation;

Règlement sur les taux de cotisation;

Règlement sur des normes du travail particulières à certains secteurs de l'industrie du vêtement.

Annexe 13

Publications de la Commission

« Les normes du travail au Québec », brochure gratuite, version anglaise disponible.

« Les normes du travail dans les entreprises agricoles », dépliant gratuit.

« Les normes du travail au Québec et les domestiques résidant chez l'employeur », brochure gratuite, version anglaise disponible.

« Les normes du travail au Québec et les travailleurs agricoles étrangers », brochure gratuite remise en main propre, version espagnole disponible.

« J'ai déposé une plainte pécuniaire », dépliant gratuit, version anglaise disponible.

« J'ai déposé une plainte pour pratique interdite », dépliant gratuit, version anglaise disponible.

« J'ai déposé une plainte pour congédiement sans une cause juste et suffisante », dépliant gratuit, version anglaise disponible.

« J'ai déposé une plainte pour harcèlement psychologique », dépliant gratuit, version anglaise disponible.

« Médiation », dépliant gratuit, version anglaise disponible.

« Votre employeur a fait faillite ? », dépliant gratuit, version anglaise disponible.

« Aide-mémoire pour la rédaction d'un contrat individuel de travail », dépliant gratuit, version anglaise disponible.

« Déclaration de services aux citoyens », dépliant gratuit, version anglaise disponible.

« Codification administrative », document vendu, version anglaise disponible.

« Un milieu de travail sans harcèlement psychologique, c'est l'affaire de tous ! », dépliant gratuit, version anglaise disponible.

« Prévenir le harcèlement psychologique, c'est l'affaire de tous ! », dépliant gratuit, version anglaise disponible.

« Guide de sensibilisation sur le harcèlement psychologique à l'intention des employeurs et des salariés », brochure gratuite, version anglaise disponible.

« Guide de prévention du harcèlement psychologique à l'intention des employeurs de la petite entreprise », brochure gratuite, version anglaise disponible.

« Guide de prévention du harcèlement psychologique à l'intention des employeurs de la grande entreprise », brochure gratuite, version anglaise disponible.

« Les gardiens et gardiennes de personnes et les normes du travail », dépliant gratuit, version anglaise disponible.

« Éliminer les disparités de traitement, une question d'équité ! », dépliant gratuit, version anglaise disponible.

« Les normes du travail sur les disparités de traitement : guide et interprétation », brochure gratuite, version anglaise disponible.

« Bientôt parents ? », dépliant gratuit, version anglaise disponible.

« Convention de partage des pourboires », dépliant gratuit, version anglaise disponible.

« Cueilleurs de framboises, de fraises ou de pommes », dépliant gratuit, version anglaise disponible.

« L'avis de licenciement collectif et l'avis de cessation d'emploi », dépliant gratuit, version anglaise disponible.

Interprétation de la Loi sur les normes du travail, de ses règlements et de la Loi sur la fête nationale, livre vendu, version anglaise disponible.

Histoire des normes du travail au Québec de 1885 à 2005, livre vendu par Les Publications du Québec.

Publications gratuites

On peut se procurer les publications gratuites dans les points de service de la Commission, en communiquant avec le Service des renseignements ou en faisant une demande à partir du site Internet.

Publications vendues

On peut obtenir des précisions sur les publications vendues par la Commission en communiquant avec le Service des renseignements ou en consultant le site Internet.

Service des renseignements

514 873-7061 (région de Montréal)
1 800 265-1414 (ailleurs au Québec, sans frais)

Site Internet

www.cnt.gouv.qc.ca
Abonnement en ligne : Cyberinfo CNT